



Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya

Passenger Air Transport Services in the Domestic Terminal Juanda Airport Surabaya

Siti Masrifah

Pusat Litbang Perhubungan Udara, Jl. Merdeka Timur No.5, Jakarta Pusat 10110

Email: ifatotok@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima: 12 Nopember 2015

Direvisi: 9 Desember 2015

Disetujui: 23 Desember 2015

Keywords:

Services, passenger, terminal, domestic, Juanda Airport

Kata kunci:

pelayanan, penumpang,
terminal 2, domestik, bandar
udara juanda

ABSTRACT / ABSTRAK

Indonesia Air Transportation is currently experiencing significant growth in passenger demand. Air transport passenger in 2014 reached 72.6 million people, up 5.6% from the year 2013. Juanda Airport is an airport which is managed by PT. Angkasa Pura I (Persero). Air transport passenger data in Juanda Airport shows the number of passengers in the year 2013 is 1,822,373 passengers and 2014 is 1.740.420 passengers. This research is aimed to determine the service of air passengers in the terminal 2 Juanda Airport in Surabaya. Results shows the index of satisfaction of passenger reached 84%. It this means that the Juanda Airport Management has provide satisfy services to the passengers. Passengers opinion to the airport performance are priorities for improved services is the number and toilet cleanliness, service check-in to departure and amenities, as well as the coolness of the reception area. While expectations are priorities for enhanced passenger services among other things, is the friendly service personnel, vehicle parking, and the number and toilet cleanliness, and service check-in to departure.

Kondisi penerbangan di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam arti peningkatan penumpang angkutan udara di mana tahun 2014 mencapai 72,6 juta orang atau naik 5,6 % dari tahun 2013 sebanyak 68,5 juta orang. Bandara Juanda Surabaya merupakan bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero), menunjukkan data penumpang pada Tahun 2013 sebesar 1.822.373 penumpang dan Tahun 2014 sebesar 1.740.420 penumpang. Maksud pengkajian adalah untuk mengetahui pelayanan penumpang angkutan udara di terminal 2 Bandara Juanda Surabaya. Hasil analisis diperoleh nilai indeks kepuasan (*satisfaction index*) sebesar 84 %, hal ini berarti penyelenggara bandar udara Juanda memberikan pelayanan kepada penumpang sangat memuaskan. Opini penumpang untuk kinerja bandara yang diprioritaskan untuk ditingkatkan layanannya adalah jumlah dan kebersihan toilet, pelayanan *check in* keberangkatan dan fasilitasnya, serta kesejukan ruang tunggu. Sedangkan harapan penumpang yang diprioritaskan untuk ditingkatkan layanannya diantaranya, adalah pelayanan petugas yang ramah, tempat parkir kendaraan, dan jumlah dan kebersihan toilet, serta pelayanan *check in* keberangkatan.

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan prasarana bagi angkutan udara di mana di dalamnya tersedia berbagai macam fasilitas untuk melayani pergerakan pesawat, penumpang, barang maupun kargo. Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, menyatakan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Kondisi penerbangan di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam arti peningkatan penumpang angkutan udara di mana tahun 2014 mencapai 72,6 juta orang atau naik 5,6 % dari tahun 2013 sebanyak 68,5 juta orang. Pertumbuhan peningkatan penerbangan tersebut secara tidak langsung tentunya berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh bandar udara, berdasarkan peraturan yang dikeluarkan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/91/V/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara di dalamnya menyatakan bahwa penilaian kinerja bandar udara terdiri dari; aspek Keselamatan, Keamanan, dan Pelayanan. Lingkup aspek tersebut meliputi: prosedur, peralatan/fasilitas, dan personil.

Bandara Juanda Surabaya merupakan bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero), maskapai penerbangan yang beroperasi antara lain: *Garuda Indonesia, Batik Air, Lion Air, Citilink, Air Asia, Sriwijaya Air*. Bandara Juanda Surabaya menunjukkan data penumpang pada Tahun 2013 sebesar 1.822.373 penumpang dan Tahun 2014 sebesar 1.740.420 penumpang. Fluktuasi permintaan jasa angkutan udara tersebut, telah menjadikan bandar udara sebagai sub sistem angkutan udara menjadi tempat strategis yang harus dikelola secara

professional. Untuk itu pengelolaan bandar udara tercermin dari perhatiannya terhadap layanan penumpang angkutan udara seperti:

1. Bukti langsung/terwujud (*Tangible*) fasilitas fisik, pegawai, sarana komunikasi;
2. Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan;
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko/keragu-raguan;
5. Empati meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sehubungan hal tersebut diatas, perlu mengkaji pelayanan penumpang angkutan udara di terminal 2 Bandara Juanda Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, pada Pasal 198 yang menyatakan bahwa, klasifikasi bandar udara terdiri atas beberapa kelas bandar udara yang ditetapkan berdasarkan kapasitas pelayanan dan kegiatan operasional bandar udara. Selanjutnya pada Pasal 232 menyatakan bahwa: ayat (1) kegiatan perusahaan bandar udara terdiri atas: pelayanan jasa kebandarudaraan; dan pelayanan jasa terkait bandar udara, ayat (2) Pelayanan jasa kebandarudaraan meliputi: pelayanan jasa pesawat udara, penumpang, barang, dan pos yang terdiri atas penyediaan dan/atau pengembangan, salah satunya fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo, dan pos; ayat (3) Pelayanan jasa terkait bandar udara meliputi kegiatan: jasa terkait untuk

menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara salah satunya pelayanan penumpang dan bagasi;

2. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor SKEP/91/V/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara; Pasal 1, menyatakan bahwa; setiap bandar udara yang dioperasikan akan dilakukan penilaian kinerja bandar udara; penilaian kinerja bandar udara dilakukan dengan mempertimbangkan keadaan operasional bandar udara dimaksud; penilaian kinerja bandar udara sebagaimana dimaksud terdiri dari aspek: keselamatan, keamanan, dan pelayanan; lingkup penilaian aspek keselamatan, keamanan, dan pelayanan bandar udara dimaksud meliputi: prosedur; peralatan/fasilitas; dan personel. Sedangkan pada Pasal 2 penilaian kinerja bandar udara terhadap aspek pelayanan terminal bandar udara. Meliputi obyek sebagai berikut:
 - a. Prosedur pelayanan bandar udara: pelayanan terminal penumpang; pelayanan terminal barang; pelayanan parkir kendaraan.
 - b. Peralatan/fasilitas pelayanan bandar udara: terminal penumpang dan barang; parkir kendaraan; trolley; peralatan pelayanan bagasi; *check in counter*; timbangan; *counter penjualan tiket*; telepon/telex/facsimile; *information display*; *public addressing system*; *air conditioner*; penerangan/*lighting system* di terminal bandar udara; sanitasi; *internet service*; bea cukai, imigrasi, dan karantina; bank, *Money changer* dan asuransi; ruang tunggu; counter kesehatan; toilet; ruang merokok; ruang perawatan bayi; fasilitas penyandang cacat; restoran dan kantin; *CIP lounge*; transportasi dari/ke bandar udara; mushola/tempat ibadah.
 - c. Personel pelayanan bandar udara: teknisi fasilitas sisi darat bandar udara; pelayanan darat penerbangan.

Selanjutnya pada Pasal 5 menyatakan bahwa; hasil penilaian kinerja bandar udara dari aspek pelayanan terminal bandar udara dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori terdiri dari:

1. Memenuhi **(M)**, obyek penilaian yang mempunyai nilai ≥ 85 , telah memenuhi standar/ketentuan pelayanan terminal bandara.
2. Memenuhi dengan catatan **(MC)**, obyek penilaian yang mempunyai nilai 84 s.d 60, telah memenuhi standar/ketentuan minimal pelayanan terminal bandara, namun terdapat catatan, berupa obyek penilaian yang harus dilakukan perbaikan agar memenuhi standar/ketentuan yang berlaku.
3. Tidak Memenuhi **(TM)**, obyek penilaian yang mempunyai nilai < 60 , tidak memenuhi persyaratan pelayanan terminal bandara, sehingga penyelenggara bandar udara berkewajiban melakukan perbaikan sesuai dengan standar/ketentuan yang berlaku.

Pada Pasal 6, tindak lanjut hasil penilaian kinerja bandar udara meliputi: pemenuhan persyaratan penyelenggara bandar udara dalam jangka waktu tertentu apabila ditemukan tidak terpenuhinya persyaratan (*non compliances*) selambat lambatnya 3 (tiga) bulan; penurunan kinerja bandar udara dan/atau penyesuaian pungutan jasa pelayanan penumpang pesawat udara (JP3U) bilamana *non compliances* tidak dapat dipenuhi dalam jangka waktu yang telah ditentukan; rekomendasi restrukturisasi manajemen penyelenggara bandar udara, bilamana ditemukan manajemen tidak memberikan perhatian yang memadai terhadap keselamatan, keamanan, dan pelayanan terminal bandar udara; publikasi hasil penilaian kinerja kepada masyarakat.

Pengertian/definisi

1. Bandar udara
Menurut Undang-undang Penerbangan, (No. 1 Th.2009) bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan

dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

2. Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, (2009:67) mengemukakan Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Armstrong dan Baron yang dikutip oleh Wibowo, (2010:7) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Dari definisi tersebut diatas, penulis mengemukakan bahwa, Kinerja Bandar Udara adalah melakukan kegiatan pekerjaan angkutan udara yang meliputi: angkutan penumpang, barang, pos, dan kargo yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan sampai tujuan, serta fasilitas lainnya yang berkaitan dengan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut atau dengan memberikan kepuasan kepada konsumen.

3. Jasa/pelayanan

Menurut Nasution (2004:6) mengutip dari Kotler, di mana jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

4. Pelanggan/penumpang

Menurut Philip Kotler (2002:68), pelanggan adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan itu, pembeli akan membeli dari perusahaan yang mereka anggap menawarkan nilai bagi pelanggan (*customer delivered value*) tertinggi, yang didefinisikan sebagai selisih antara total nilai pelanggan dan total biaya pelanggan. Menurut Nasution (2004:41) pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan.

Dari definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa, Pelanggan adalah semua orang yang merasakan kualitas dari produk / layanan atau perusahaan yang memenuhi suatu standar kualitas tertentu, yang dapat memberikan pengaruh performansi perusahaan.

5. Kepuasan

Menurut Philip Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atas hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Nasution (2004:44) kepuasan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Dari definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa, Kepuasan adalah pelayanan yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dengan rasa senang, sesuai kebutuhan dan dapat terpenuhi melalui produk/layanan yang dikonsumsi.

Sejarah Bandara Juanda International Surabaya

Bandara Juanda diresmikan pada Tanggal 7 Februari 1964 oleh Perdana Menteri Ir.H. Juanda sebagai Pangkalan Udara TNI-AI dan

dikelola oleh TNI-AL sampai dengan Tahun 1981 (Periode Tahun 1964-1981). Pada Tanggal 7 Desember 1981 pengelolaannya oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri) sampai Tahun 1984 (Periode Tahun 1981-1984). Periode Tahun 1985 sampai dengan Tahun 1993 dikelola Perum Angkasa Pura I Berdasarkan Peraturan Pemerintah PP Nomor 30 Tahun 1984. Untuk periode 1993 sampai dengan sekarang PT. Angkasa Pura I (Persero), yang dapat dirinci sebagai berikut: Tanggal 2 Januari 1993 perubahan status dari Perum Angkasa Pura I menjadi PT. (Persero) Angkasa Pura I berdasarkan PP

Nomor 5 Tahun 1992; Tanggal 7 Nopember 2006 Bandara Juanda pindah lokasi terminal ke sisi Utara, diresmikan oleh Presiden RI. Bp. Susilo Bambang Yudhoyono; Tanggal 14 Februari 2014 Grand Opening Terminal 2.

Perkembangan Angkutan Udara Bandara Juanda Surabaya

Perkembangan angkutan udara di Bandara Juanda Surabaya mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini terlihat pada Tahun 2013 penumpang angkutan udara meningkat sebesar 18,1%, dari Tahun 2012 sebesar 9,5%. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Perkembangan Angkutan Udara Bandara Juanda Surabaya Tahun 2010 s.d 2014

Produksi	TAHUN				
	2010	2011	2012	2013	2014
Pesawat					
Domestik	88.239	100.514	120.686	120.749	118.412
Internasional	9.088	10.145	10.763	13.983	12.796
Penumpang					
Domestik	10.284.413	11.582.823	14.086.241	15.041.795	14.788.695
Internasional	1.215.879	1.409.415	1.543.001	1.822.373	1.740.420
Bagasi					
Domestik	82.475.777	88.741.059	103.831.906	110.047.208	102.914.885
Internasional	18.123.965	19.882.499	21.175.937	23.581.183	22.359.910
Kargo (Kg)					
Domestik	50.545.465	77.255.145	88.347.812	78.344.504	78.395.241
Internasional	17.228.247	17.890.398	19.667.135	20.164.593	22.055.930
Pos (Kg)					
Domestik	1.473.580	1.859.492	1.512.084	945.159	544.094
Internasional	0	8.653	3.524	0	0

Sumber: Statistik Angkutan Udara tahun 2013

Perusahaan penerbangan yang beroperasi di Bandara Juanda Surabaya, meliputi: Terminal 1A Domestik: Citilink, Airfast, dan Batik Air (DEP); Terminal 1B Domestik: Lion Air, Wings Air, Batik Air (ARR), Sriwijaya Air, Nam Air, Kalstar, Trigana Air, Travira Air, Susi Air; dan Terminal 2 Domestik: Indonesia Air Asia, dan Garuda Indonesia; Terminal 2 Internasional: Garuda Indonesia, Air Asia, Indonesia Air Asia, Cathay Pasific, China Airlines, Tiger Air, Eva Air, Royal Brunei, Silk Air, Singapore Airlines, Jetstar, Saudi Arabia.

Kapasitas terminal penumpang untuk Terminal (T1) sebesar 6,5 juta/tahun; dan Terminal (T2) sebesar 6 juta/tahun. Kapasitas per jam untuk *runway* sebanyak 33 pergerakan, *peak hour runway* sebanyak 36

pergerakan pesawat. Sedangkan untuk terminal: kapasitas/jam meliputi: T1A sebesar 1.600 pax, T1B sebesar 2.230 pax, T2 Domestik sebesar 1.765 pax, T2 Internasional sebesar 1.200 pax.

Untuk *peak hour* penumpang: T1A 1.638 pax (datang 1.066; berangkat 572), T1B 3.351 pax (datang 1.681; berangkat 1.670), T2 Dom 1.540 pax (datang 686; berangkat 854), T2 INT 1.377 pax (datang 353; berangkat 1.024).

METODOLOGI

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *deskriptif kuantitatif* dengan menggunakan *diagram kartesius*, pelayanan penumpang angkutan udara di terminal 2 domestik Bandara Juanda

Surabaya, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi Data dan Informasi

Tahapan awal yang dilakukan dalam pengkajian ini adalah mengidentifikasi dan menginventarisasi data serta informasi yang dibutuhkan dalam permasalahan yang akan dicarikan pemecahannya, yaitu identifikasi kepuasan penumpang khususnya di terminal 2 Bandara Juanda Surabaya.

2. Survei Lapangan dan Kompilasi Data

Tahapan selanjutnya setelah identifikasi data dan informasi akan dilakukan pengumpulan data melalui survei lapangan (tahun 2015) dengan responden penumpang angkutan udara sebanyak 40 orang. Selanjutnya diolah untuk mendapatkan data olahan yang siap untuk digunakan pada tahap analisis.

3. Analisis dan Rekomendasi

Tahapan akhir yang dilakukan dalam pengkajian ini adalah mengetahui kepuasan (keinginan dan harapan) penumpang.

Instrumen dan dimensi pengkajian ini mengenai kepuasan penumpang atau jasa pelayanan yang akan bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan dan harapan penumpang. Hal ini berarti perusahaan harus memfokuskan perhatiannya pada hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan/penumpang.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi purna-beli terhadap jasa pelayanan yang dirasakannya (*kinerja produk*) setelah dibandingkan dengan harapan jasa tersebut. Untuk memperoleh data mengenai kepuasan pelanggan digunakan angket dalam bentuk daftar pertanyaan/ pernyataan disertai alternatif jawabannya. Pengumpulan dan pengolahan data dengan sebaran kuesioner, sebagai responden adalah penumpang dengan diberikan angket untuk diisi. Cara penilaian dalam jawaban kuesioner tersebut dilakukan dengan menggunakan skala *likert*, dengan memberikan bobot penilaian pada setiap pertanyaan yang diajukan. Terdiri dari

Sangat Setuju (5), Setuju (4), Ragu-ragu (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1);

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan/ penumpang, terdapat 5 (lima) kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu

1. Keandalan: pelayanan *check in* keberangkatan cepat dan lancar, pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu, kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi, kelancaran *flow area (drop point)* di terminal 2 bandar udara.
2. Daya Tanggap/*responsiveness*: pelayanan petugas dalam pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil, kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan, kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang, kesigapan petugas dalam pengaturan *flow area (drop point)* di terminal 2.
3. Jaminan/*assurance*: tanggung jawab petugas adalah keamanan dan kenyamanan penumpang, ketertiban *flow area (drop point)* penumpang di terminal 2, pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/kesejukan ruang terminal, keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara.
4. Empati: kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas, cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi, kemudahan *flow area (drop point)* penumpang di terminal 2 bandara, kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara.
5. Berwujud/*tangible*: fasilitas petunjuk informasi sudah cukup, fasilitas *check in counter* sudah cukup/memadai, jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup, tempat parkir kendaraan yang mencukupi.

Model yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Diagram Kartesius*, terdapat 5 (lima) kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud (Philip Kotler, 1994:561).

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dari pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Bandara Juanda Surabaya diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Analisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*).

Satisfaction index untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan, Tabel 2, 3 dan 4 berikut ini akan diperlihatkan tabel faktor bobot persentase (%) harapan pelanggan yang dihitung berdasarkan rata-rata nilai harapan konsumen per dimensi variabel sebagai *expectation score* dan mencari faktor bobot (*weighting factor*). Dari hasil perhitungan tersebut diatas, terlihat bahwa nilai *satisfaction index* yang didapat sebesar 84,20%, hal ini berarti penyelenggara bandar udara memberikan pelayanan kepada penumpang dengan nilai sangat memuaskan.

Tabel 2. Nilai Indikator Dimensi Kinerja Dan Harapan Penumpang Di Terminal 2 Bandara Juanda

No.	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata2 Kinerja (X)	Nilai Rata2 Harapan (Y)
1	Pelayanan <i>check in</i> keberangkatan cepat dan lancar	4,600	4,850
2	Pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu	4,450	4,825
3	Kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi	4,250	4,750
4	Kelancaran <i>flow area (Drop Point)</i> penumpang di terminal 2	3,650	4,500
5	Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil	4,225	4,675
6	Kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan	4,200	4,700
7	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,075	4,625
8	Kesigapan petugas dalam pengaturan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,100	4,600
9	Tanggung jawab petugas adalah kenyamanan dan keamanan penumpang	4,175	4,625
10	Ketertiban <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	3,725	4,525
11	Pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/kesejukan ruang terminal	4,550	4,850
12	Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,275	4,725
13	Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas	4,150	4,700
14	Cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi	4,225	4,725
15	Kemudahan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2 bandara	3,650	4,625
16	Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,025	4,700
17	Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi	4,050	4,625
18	Fasilitas <i>chek in counter</i> sudah cukup/memadai	4,475	4,725

19	Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup	4,650	4,850
20	Tempat parkir kendaraan yang mencukupi	4,325	4,825
Total Rata2		83,825	94,025
Rata-rata dari rata-rata		4,191	4,701

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2015

Tabel 3. Faktor Bobot Presentasi Harapan Bandara Juanda Surabaya

No.	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Harapan (Y)	Faktor Bobot (%)
1	Pelayanan <i>check in</i> keberangkatan cepat dan lancar	4,850	5,158
2	Pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu	4,825	5,132
3	Kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi	4,750	5,052
4	Kelancaran <i>flow area (Drop Point)</i> penumpang di terminal 2	4,500	4,786
5	Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil	4,675	4,972
6	Kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan	4,700	4,999
7	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,625	4,919
8	Kesigapan petugas dalam pengaturan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,600	4,892
9	Tanggung jawab petugas adalah kenyamanan dan keamanan penumpang	4,625	4,919
10	Ketertiban <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,525	4,813
11	Pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/ kesejukan ruang terminal	4,850	45,158
12	Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,725	5,025
13	Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas	4,700	4,999
14	Cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi	4,725	5,025
15	Kemudahan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2 bandara	4,625	4,919
16	Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,700	4,999
17	Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi	4,625	4,919
18	Fasilitas <i>chek in counter</i> sudah cukup/memadai	4,725	5,025
19	Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup	4,850	5,158
20	Tempat parkir kendaraan yang mencukupi	4,825	5,132
Total Rata2		94,025	100.00

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2015

Tabel 4. Indek Kepuasan (*Satisfaction Index*) Bandara Juanda Surabaya

No.	Indikator Dimensi Pelayanan	Performance Score (X)	Faktor Bobot (%)	Weighting Score
1	Pelayanan <i>check in</i> keberangkatan cepat dan lancer	4,600	5,488	25,243
2	Pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu	4,425	5,2309	23,624
3	Kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi	4,250	5,070	21,548
4	Kelancaran <i>flow area (Drop Point)</i> penumpang di terminal 2	3,650	4,354	15,893
5	Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil	4,225	5,040	21,295
6	Kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan	4,200	5,010	21,044
7	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,075	4,861	19,810
8	Kesigapan petugas dalam pengaturan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,100	4,891	20,054
9	Tanggung jawab petugas adalah kenyamanan dan keamanan penumpang	4,175	4,981	20,794
10	Ketertiban <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	3,725	4,444	16.553
11	Pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/kesejukan ruang terminal	4,550	5,428	24.697
12	Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,275	5,100	21.802
13	Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas	4,150	4,951	20.546
14	Cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi	4,225	5,040	21.295
15	Kemudahan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2 bandara	3,650	4,354	15.893
16	Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,025	4,802	19.327
17	Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi	4,050	4,831	19.568
18	Fasilitas <i>chek in counter</i> sudah cukup/memadai	4,475	5,339	23.890
19	Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup	4,650	5,547	25.795
20	Tempat parkir kendaraan yang mencukupi	4,325	5,160	22.315
Weighting Average		83,825	100.00	420.985
Satisfaction Index				84.197

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2015

2. Analisis Kesenjangan

Mengetahui kesenjangan antara kinerja (*performance*) dengan tingkat harapan penumpang, artinya mengetahui selisih antara nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja, dapat dilihat pada Tabel 5 berikut. Dari hasil perhitungan (analisis kesenjangan) tersebut, terlihat bahwa

nilai rata-rata kinerja dan harapan yang didapat dengan urutan terbesar adalah kemudahan (-0,975), kelancaran (-0,850), ketertiban (-0,800) di *drop point* penumpang terminal 2, kemudahan mendapatkan parkir kendaraan (-0,675), sampai yang terkecil tempat kendaraan yang mencukupi (-0,200).

Tabel 5. Kesenjangan Harapan dan Kinerja Bandara Juanda Surabaya

No.	Dimensi Indikator Harapan	Nilai Rata ² Kinerja	Nilai Rata ² Harapan	Kesenjangan (Selisih)
		1	2	2-1
1	Pelayanan <i>check in</i> keberangkatan cepat dan lancar	4,600	4,850	-0,250
2	Pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu	4,425	4,825	-0,400
3	Kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi	4,250	4,750	-0,500
4	Kelancaran <i>flow area (Drop Point)</i> penumpang di terminal 2	3,650	4,500	-0,850
5	Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil	4,225	4,675	-0,450
6	Kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan	4,200	4,700	-0,500
7	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,075	4,625	-0,550
8	Kesigapan petugas dalam pengaturan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,100	4,600	-0,500
9	Tanggung jawab petugas adalah kenyamanan dan keamanan penumpang	4,175	4,625	-0,450
10	Ketertiban <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	3,725	4,525	-0,800
11	Pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/kesejukan ruang terminal	4,550	4,850	-0,300
12	Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,275	4,725	-0,450
13	Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas	4,150	4,700	-0,550
14	Cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi	4,225	4,725	-0,500
15	Kemudahan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2 bandara	3,650	4,625	-0,975
16	Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,025	4,700	-0,675
17	Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi	4,050	4,625	-0,575
18	Fasilitas <i>chek in counter</i> sudah cukup/memadai	4,475	4,725	-0,250
19	Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup	4,650	4,850	-0,200
20	Tempat parkir kendaraan yang mencukupi	4,325	4,825	-0,500

Sumber: Hasil pengolahan data, tahun 2015

3. Urutan Prioritas Kinerja dan Harapan

Untuk melihat urutan prioritas kinerja dan harapan dengan nilai skor yang tertinggi sampai yang rendah dapat dilihat pada Tabel 6. Dengan melihat hasil pengolahan data, terlihat bahwa peringkat tertinggi untuk dimensi kinerja adalah jumlah dan kebersihan toilet,

pelayanan *check in* keberangkatan dan fasilitasnya, serta kesejukan ruang tunggu. Sedangkan untuk harapan bagi penumpang angkutan udara adalah pelayanan petugas yang ramah, dan tempat parkir kendaraan, serta jumlah dan kebersihan toilet, pelayanan *check in* keberangkatan yang perlu ditingkatkan/dipertahankan.

Tabel 6. Urutan Prioritas Kinerja dan Harapan

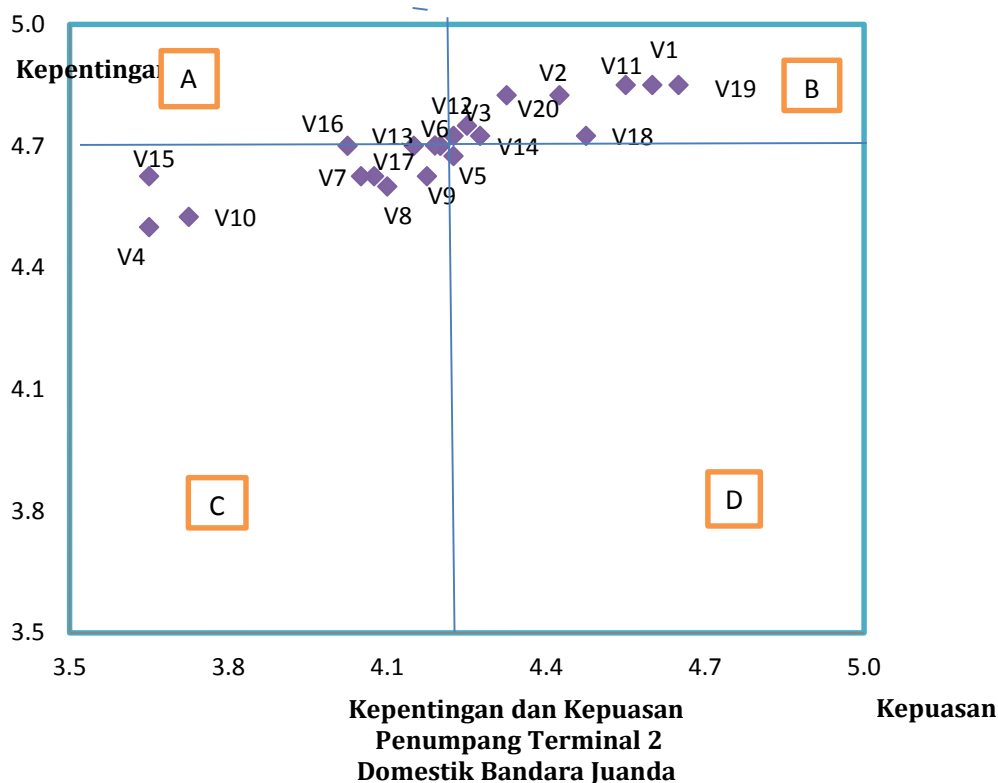
No Urut	KINERJA	NILAI SKOR	No Urut	HARAPAN	NILAI SKOR
1	Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup	4,650	1	Pelayanan check in keberangkatan cepat dan lancar	4,850
2	Pelayanan check in keberangkatan cepat dan lancar	4,600	2	Pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/kesejukan ruang tunggu	4,850
3	Pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/kesejukan ruang tunggu	4,550	3	Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup	4,850
4	Fasilitas check in counter sudah cukup/memadai	4,475	4	Pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu	4,825
5	Pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu	4,425	5	Tempat parkir kendaraan yang mencukupi	4,825
6	Tempat parkir kendaraan yang mencukupi	4,325	6	Kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi	4,750
7	Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,275	7	Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,725
8	Kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi	4,250	8	Cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi	4,725
9	Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan bagasi cukup sigap dan terampil	4,225	9	Fasilitas check in counter sudah cukup/memadai	4,725
10	Cukup mudah pelayanan dalam pengambilan bagasi dan klaim bagasi	4,225	10	Kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan	4,700
11	Kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan	4,200	11	Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas	4,700
12	Tanggung jawab petugas adalah keamanan dan kenyamanan	4,175	12	Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,700
13	Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas	4,150	13	Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan bagasi cukup sigap dan terampil	4,675
14	Kesigapan petugas dalam pengaturan <i>flow area (drop point)</i>	4,100	14	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,625
15	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,075	15	Kemudahan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,625
16	Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi	4,050	16	Tanggung jawab petugas adalah keamanan dan kenyamanan	4,625
17	Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara	4,025	17	Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi	4,625
18	Ketertiban <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	3,725	18	Kesigapan petugas dalam pengaturan <i>flow area (drop point)</i>	4,600
19	Kemudahan <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	3,650	19	Ketertiban <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2	4,525
20	Kelancaran <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2 bandara	3,650	20	Kelancaran <i>flow area (drop point)</i> penumpang di terminal 2 bandara	4,500

Sumber : Hasil pengolahan data tahun 2015

Pembahasan

Untuk dapat melihat kepuasan penumpang angkutan udara khususnya di terminal 2 domestik Bandara Juanda Surabaya, setelah dilakukan pengolahan

(Tabel 6), didapatkan kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal 2 Bandar Udara Juanda Surabaya sebesar 84 % yang artinya sangat memuaskan layanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara kepada penumpang angkutan udara.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Dari hasil perhitungan tersebut dapat di gambarkan dalam *Diagram Kartesius*, dimana atribut/ Pernyataan opini penumpang dapat dimasukkan dalam kuadran A prioritas utama (sangat penting dan tidak puas), kuadran B pertahankan prestasi (sangat penting dan sangat puas), kuadran C prioritas rendah (kurang penting dan kurang puas), dan kuadran D berlebihan (kurang penting dan sangat puas), yang dapat digambarkan dan diuraikan sebagai berikut:

- kuadran A: atribut/ pernyataan penumpang tidak berpengaruh,
- kuadran B: atribut/ pernyataan penumpang yang berpengaruh sebanyak 10 pernyataan penumpang untuk dipertahankan dan ditingkatkan,
- kuadran C: atribut/ pernyataan penumpang yang kurang penting dan kurang puas sebanyak 9 pernyataan penumpang,

Dari gambar *diagram kartesius* tersebut diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A prioritas utama (sangat penting dan tidak puas) pada kuadran ini atribut tidak berpengaruh.
2. Kuadran B pertahankan prestasi, di mana atribut menunjukkan unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan penyelenggara bandar udara untuk itu wajib dipertahankan (sangat penting dan sangat puas), meliputi: pelayanan *check in* keberangkatan cepat dan lancar; pelayanan petugas yang ramah dan siap membantu; kelancaran pelaporan keberangkatan dan penyerahan bagasi; pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil; kemampuan petugas cukup sigap dalam menangani permasalahan; kecepatan petugas bandara dalam menanggapi keluhan penumpang; Kesigapan petugas dalam pengaturan *flow area (drop point)* penumpang di terminal 2; tanggung jawab petugas adalah keamanan dan kenyamanan (rasa aman) penumpang ; pelayanan ruang tunggu sangat nyaman/ kesejukan ruang tunggu;

Keamanan dan kenyamanan parkir kendaraan di terminal 2 bandara; Fasilitas *chek in counter* sudah cukup/memadai; Jumlah dan kebersihan toilet sudah cukup; Tempat parkir kendaraan yang mencukupi.

3. Kuadran C prioritas rendah (kurang penting dan kurang puas), atribut/ Pernyataan penumpang menunjukkan, meliputi: Kelancaran *flow area (drop point)* penumpang di terminal 2 bandara, Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang, Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang, Tanggung jawab petugas adalah kenyamanan dan keamanan penumpang, Ketertiban *flow area (drop point)* penumpang di terminal 2, Kemudahan mendapat informasi dan komunikasi dengan petugas, Kemudahan *flow area (drop point)* penumpang di terminal 2, Kemudahan mendapatkan parkir kendaraan di terminal 2 bandara, Fasilitas petunjuk informasi sudah mencukupi.
4. Kuadran D : Berlebihan, di mana atribut menunjukkan kurang penting dan sangat puas bagi penumpang, meliputi: Pelayanan petugas pemeriksaan penumpang dan barang cukup sigap dan terampil

KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan dan analisis data didapatkan nilai indek kepuasan (*satisfaction index*) penumpang sebesar 84 %. Hal ini dimaksud penyelenggara bandar udara memberikan pelayanan kepada penumpang sangat memuaskan.

Opini penumpang, untuk kinerja bandara yang diprioritaskan untuk ditingkatkan layanannya adalah jumlah dan kebersihan toilet, pelayanan *check in* keberangkatan dan fasilitasnya, serta kesejukan ruang tunggu.

Untuk harapan penumpang yang diprioritaskan untuk ditingkatkan layanannya diantaranya, adalah pelayanan petugas yang ramah, tempat parkir

kendaraan, dan jumlah dan kebersihan toilet, serta pelayanan *check in* keberangkatan.

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, *Penyelenggaraan Bandar Udara*.

Modul Pelatihan SPSS, (2011), *Statistical Product And Service Solution*, Program Pascasarjana Magister Manajemen Transportasi, STMT Trisakti: Jakarta.

Nasution, (2004), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia: Bogor.

Nasution, (2008), *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia: Bogor.

Philip Kotler, (2002), *Management Operasi*.

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan*.

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.

Surat Keputusan Menteri Perhubungan SKEP/91/V/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara.

Surat Keputusan Menteri Perhubungan SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (*Level of Service*)

Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta: Bandung

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

