

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA ACHMAD YANI SEMARANG

Oleh : Lolo Kustoro, SH. *)

ABSTRAK

Untuk terciptanya pelayanan penumpang di bandar udara tentunya diperlukan fasilitas yang cukup memadai sesuai dengan kemampuan operasi bandara dalam menunjang kegiatan jasa pelayanan demi terciptanya keamanan, keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Oleh sebab itu penyelenggara bandara mengeluarkan biaya pelayanan terhadap penumpang sesuai dengan kelas bandara yang ditentukan direksi, hal ini tentunya dengan mempertimbangkan kemampuan para pengguna jasa angkutan udara. Tentunya dengan harapan memperoleh kepuasan dalam pelayanan.

Kata kunci : *Passenger Service Charge (PSC), Kenyamanan, Penumpang.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar udara adalah lapangan terbang yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Sebagai dasar bahwa formulasi perhitungan tarif pelayanan jasa kebandarudaraan dihitung berdasarkan pertalian antara biaya pokok (*cost per unit*) dan tingkat pelayanan (*level of service*) yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan.

Tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara atau *passenger service charge* (PSC), yang dikenal dengan tarif PJP2U, merupakan biaya yang dibebankan kepada penumpang pesawat udara yang berangkat melalui Bandar Udara Achmad Yani-Semarang yang bersangkutan karena ikut memanfaatkan jasa-jasa pelayanan dan penggunaan fasilitas terminal bandar udara.

Dalam rangka menciptakan pelayanan penumpang pesawat udara yang aman, tertib, teratur, tepat waktu dan selamat, maka diperlukan suatu pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan di lapangan, untuk itu perlu dilakukan Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dikaitkan dengan *Passanger Service Charge* (PSC) di Bandar Udara Achmad Yani-Semarang.

B. Perumusan Masalah

Apakah dengan dikenakannya biaya *Passanger Service Charge* (PSC) Rp. 25.000,- telah dapat memberikan kepuasan bagi penumpang terhadap fasilitas yang diberikan oleh pengelola Bandar Udara Achmad Yani-Semarang.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud pengkajian ini adalah ingin mengetahui persepsi penumpang angkutan udara terhadap pelayanan oleh penyelenggara Bandar udara, apakah sudah memenuhi kepuasan penumpang dari fasilitas yang diperoleh pada saat melakukan kegiatan menggunakan pesawat udara melalui bandar udara.

Tujuan dari pengkajian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana penetapan tarif *Passenger Service Charge* (PSC) sudah sesuai dengan kesanggupan penumpang untuk membayar dan apakah fasilitas pelayanan yang disediakan sudah sesuai.

GAMBARAN UMUM

A. Pelayanan Jasa Kebandarudaraan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, pelayanan jasa kebandarudaraan yang diselenggarakan oleh bandar udara umum atau badan usaha kebandarudaraan, pada umumnya dikelompokkan menjadi dua bagian besar, yaitu pelayanan jasa kegiatan penerbangan (aeronautika) dan pelayanan jasa kegiatan penunjang bandar udara (non aeronautika).

Pelayanan jasa kegiatan penerbangan (aeronautika) terdiri dari pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U), pelayanan jasa penerbangan (PJP), pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U), pelayanan jasa pemakaian *counter*, dan pelayanan jasa pemakaian *garbarata* (*aviobridge*). Sedangkan pelayanan jasa kegiatan penunjang bandar udara (non aeronautika) dapat dikelompokkan lagi atas 2 (dua) macam kegiatan, yaitu kegiatan penunjang bandar udara yang langsung menunjang kegiatan penerbangan, meliputi penyediaan hanggar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, pergudangan, jasa boga pesawat udara, serta pelayanan jasa teknis, dan kegiatan penunjang bandar udara yang tidak langsung menunjang kegiatan penerbangan, meliputi penyediaan penginapan/hotel, penyediaan toko dan restoran, parkir kendaraan, perawatan umum, penggunaan ruangan, penggunaan lahan, tanda masuk (pas) bandar udara, penggunaan air, penggunaan telepon, penggunaan listrik, dan jasa tidak langsung lainnya.

Pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) baik domestik maupun internasional sangat terkait dengan jenis dan kondisi fasilitas pelayanan yang disediakan dalam suatu bandar udara terutama yang berhubungan dengan unsur kenyamanan. Unsur kenyamanan tersebut bagi penumpang di bandar udara dapat dilihat dari berbagai kriteria sebagai berikut:

1. Daya tarik

Daya tarik suatu bandar udara dapat dinilai dari segi penataan taman yang artistik, bentuk bangunan yang memiliki corak arsitektur yang khas dan ruang tunggu dengan desain interior yang dihiasi dengan karya seni yang menarik serta kebersihan ruang terminal yang tetap terjaga.

2. Ruang *Check-in*

Tersedianya fasilitas dan jumlah *counter* untuk *check-in* yang memadai sehingga mampu melayani calon penumpang dengan baik, tanpa antrian yang panjang dan berdesak-desakan.

3. Kelengkapan fasilitas dan profesionalisme petugas
Kelengkapan fasilitas utama dan pendukung serta profesionalisme petugas yang tinggi dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.
4. Utilitas
Tersedianya fasilitas pendukung seperti: *duty free shop*, *money changer*, telepon, hotel *reservation*, *baggage trolleys*, dan lain-lain.
5. Ruang Tunggu
Kenyamanan ruang tunggu keberangkatan dengan penataan yang artistik, suasana sejuk berpendingin suhu udara (AC) serta fasilitas lainnya.
6. Sistem informasi dan rambu-rambu
Penyediaan alat informasi visual dan penempatan rambu-rambu pada lokasi yang strategis dengan simbol-simbol yang mudah dimengerti.
7. Lapangan parkir
Tersedianya lapangan parkir yang luas dan aman untuk kendaraan calon penumpang dan pengunjung/pengantar.

Fasilitas minimum yang harus dimiliki oleh bandar udara di terminal dalam kaitannya dengan pelayanan kepada penumpang pesawat udara, meliputi:

1. Fasilitas di terminal keberangkatan
 - a. Lobi umum
 - Tempat pemeriksaan bagasi
 - Meja pelaporan (*check-in counter*)
 - Konsesional (*amenities*)
 - Kantor perusahaan penerbangan
 - Bea cukai, Imigrasi dan Karantina (*CIQ*)
 - Musholla
 - Toilet
 - b. Lobi keberangkatan
 - Ruang umum
 - Ruang orang khusus (VIP)
 - Konsesional/pendukung (*amenities*)
 - Pemeriksaan paspor dan bagasi
 - c. Ruang tunggu/transit/transfer (pindah pesawat)
 - Pemeriksaan tiket
 - Konsesional/pendukung (*amenities*)
2. Fasilitas di terminal kedatangan
 - a. Lobi kedatangan
 - Kantor perusahaan penerbangan (transit/pindah pesawat)
 - Bagasi (transfer dan barang titipan)
 - Ruang pengambilan bagasi
 - Bea cukai, Imigrasi dan Karantina
 - b. Lobi umum
 - Loker pelayanan hotel
 - Loker pelayanan taxi
 - Bank/*money changer*
 - Musholla

- Restoran
 - Telepon umum
 - Toilet
- c. Fasilitas lain
- Ruang parkir
 - Gudang
 - Gerbang keluar/masuk

Jenis peralatan yang tersedia dan diperlukan pada suatu bandar udara, antara lain:

1. Peralatan untuk pelayanan meja pelaporan (*check-in counter*), terdiri dari:
 - Meja pelaporan
 - Komputer
 - Timbangan bagasi
2. Peralatan untuk pelayanan penerangan/information, terdiri dari:
 - *Solair/PTV*
 - *Public Address Sistem*
 - *Flight Progress Display*
3. Peralatan pelayanan keamanan, terdiri dari:
 - *X-ray metal detector*
 - *Walkthrough metal detector*
 - *Explosive detector*
 - *Hand held metal detector*
4. Peralatan untuk pelayanan bagasi, terdiri dari:
 - *Belt conveyor*
 - *Trolleys*
5. Peralatan pengatur suhu udara (*air conditioning*)

B. Tarif Jasa Kebandarudaraan

Tarif bagi penyedia jasa adalah merupakan harga dari jasa pelayanan yang diberikan, sedangkan bagi pengguna jasa, tarif merupakan biaya yang harus dibayarkan sebagai konsekuensi dari jasa/pelayanan yang telah dipakainya.

Menurut Edward K.Marlok (1978), penentuan harga/ongkos transportasi pada umumnya mengikuti prinsip-prinsip penetapan harga sebagai berikut:

1. Penetapan harga berdasarkan biaya rata-rata;
2. Penetapan harga berdasarkan nilai pelayanan;
3. Penetapan harga atas perbedaan yang spesifik untuk komoditi tertentu;
4. Penetapan harga atas kesebandingan atau kesamaan harga.

Sedangkan menurut Muljadi (1993), ada 4 macam metoda penentuan harga (tarif), yaitu:

1. Penentuan harga jual normal (*normal pricing*), dimana harga jual ditentukan dengan menggunakan informasi biaya penuh masa yang akan datang sebagai dasar penentuan harga jual produk atau jasa, yaitu harga jual ditentukan dengan menambah biaya masa datang dengan suatu persentase *mark-up* (tambahan di atas jumlah biaya) atau laba yang diharapkan;

2. Penentuan harga jual dalam *cost-type contract*, dimana harga jual ditentukan berdasarkan atas kesepakatan sebelumnya dengan menggunakan informasi biaya penuh sesungguhnya atau total biaya yang sesungguhnya dikeluarkan oleh produsen untuk memproduksi produk atas jasa tersebut, sebagai dasar penentuan harga jual produk, ditambah dengan laba yang dihitung sebesar prosentase tertentu dari total biaya sesungguhnya;
3. Penentuan harga jual pesanan khusus (*special order pricing*), yaitu harga jual ditentukan berdasarkan kondisi khusus, dimana harga jual seringkali di bawah harga jual normal karena didasari atas jumlah pesanan yang banyak dan tidak mengakibatkan meningkatnya biaya tetap perusahaan atau peningkatan biaya tetap perusahaan relatif kecil sehingga harga jual produk atau jasa hanya berada di atas biaya variabel; dan
4. Penentuan harga jual produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang diatur oleh Pemeraturan Pemerintah, dimana biaya penuh masa yang akan datang, yang dipakai sebagai dasar penentuan harga jual tersebut, dihitung dengan menggunakan pendekatan *full costing* saja.

Menurut Locklin (1960), sistem pembentukan tarif jasa transportasi dapat pula didasarkan pada salah satu dari 3 cara sebagai berikut:

1. Sistem pembentukan tarif atas dasar produksi jasa transportasi (*cost of service pricing*), dimana tarif dibentuk atas dasar biaya produksi transportasi ditambah dengan keuntungan yang layak bagi kelangsungan hidup dan pengembangan perusahaan (*full costing*). Dalam hal ini tarif dinyatakan sebagai tarif minimum.
2. Sistem pembentukan tarif didasarkan atas dasar nilai jasa transportasi (*value of service pricing*), dimana tarif didasarkan atas nilai yang dapat diberikan oleh pengguna jasa terhadap pelayanan jasa transportasi, yang besar kecilnya nilai tersebut tergantung kepada elastisitas permintaan jasa pelayanan transportasi. Dalam hal ini tarif biasanya dinyatakan sebagai tarif maksimum.
3. Sistem pembentukan tarif atas *what the traffic will bear*, dimana tarif yang diperoleh berada di antara kedua sistem pembentukan tarif di atas, yaitu berada di antara tarif minimum dan tarif maksimum.

Penetapan tarif jasa kebandarudaraan mengacu pada ketentuan Document 9562 ICAO (*International Civil Aviation Organization*) tahun 1991, yaitu antara lain menyebutkan bahwa perhitungan biaya yang digunakan sebagai dasar pentarifan harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum. Sedangkan menurut kebijaksanaan Departemen Perhubungan yang tertuang di dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 28 Tahun 1999 menyatakan bahwa tarif pelayanan jasa kebandarudaraan didasarkan pada perhitungan biaya pokok masing-masing jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 1997 tentang Struktur dan Golongan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Bandar udara Umum disebutkan bahwa kerangka tarif pelayanan jasa kebandarudaraan terdiri dari tarif pelayanan jasa kegiatan penerbangan (tarif jasa aeronautika) dan tarif pelayanan jasa kegiatan penunjang bandar udara (tarif jasa non aeronautika). Adapun tarif pelayanan jasa kegiatan penerbangan (tarif jasa aeronautika) terdiri dari:

1. Tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U);
2. Tarif pelayanan jasa penerbangan (PJP) atau *route charge*,
3. Tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) atau *passenger service charge (PSC)*;
4. Tarif pelayanan jasa pemakaian *counter*;
5. Tarif pelayanan jasa pemakaian garbarata (*aviobridge*).

Kelima jenis tarif tersebut di atas masing-masing dibedakan untuk penerbangan dalam negeri (domestik) dan penerbangan luar negeri (internasional).

Komponen biaya pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) merupakan biaya yang berkaitan dengan investasi dan operasional dari fasilitas-fasilitas bandar udara yang disediakan untuk pelayanan calon penumpang pesawat udara di bandar udara. Adapun fasilitas-fasilitas bandar udara yang membentuk komponen biaya PJP2U dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu:

1. Fasilitas *approach road*, adalah jalan raya yang secara khusus dibangun untuk menghubungkan bandar udara dengan daerah di luar bandar udara guna memperlancar arus lalu-lintas kendaraan. Sebagian akses jalan di depan terminal penumpang juga merupakan bagian dari *approach road*.
2. Fasilitas di dalam terminal penumpang, terdiri dari:
 - *Public area*
 - *Chek-in area*
 - Ruang Tunggu Keberangkatan
 - Ruang Kedatangan
 - Ruang Transit/Transfer
 - *Baggage make-up area*
 - *Baggage break-down area*
 - Koridor
 - Toilet
 - Kursi
 - *Elevator/escalator*
 - *Trolleys*
 - *Public Information System (PIS)*
 - *Public Address System (PAS)*
 - *Security Equipment*
 - Lampu-lampu penerangan
3. Fasilitas di luar terminal penumpang, terdiri dari:
 - Genset
 - *Main Power House*
 - *CIS (Centralized Information System)*
 - Tanki reservoir
 - Pagar dan taman

Ketiga kelompok fasilitas tersebut di atas pada umumnya merupakan fasilitas bandar udara yang digunakan secara bersama-sama sehingga menimbulkan biaya penggunaan bersama (*joint cost*), oleh karena itu sangat menyulitkan pihak pengelola bandar udara dalam perhitungan biaya pokok pelayanan jasa penumpang pesawat udara

(PJP2U). Namun demikian dalam pelaksanaannya pengelola bandar udara telah mempunyai formulasi tersendiri dalam menghitung biaya pokok PJP2U tersebut, dimana komponen biaya hanya memperhitungkan biaya pokok fasilitas-fasilitas tertentu saja, dalam arti bahwa pembebanan biaya kepada penumpang atas dasar eksploitasi fasilitas-fasilitas tertentu yang benar-benar diperuntukkan bagi penumpang.

C. Profil Bandar Udara Achmad Yani-Semarang

Bandara Achmad Yani-Semarang dikelola oleh PT (Persero) Angkasa Pura I yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa keselamatan penerbangan. Fasilitas yang dimiliki oleh Bandara Achmad Yani-Semarang.

Panjang landasan	: 1.850 x 45 m
Apron	: 23.271
Kapasitas	: B-727 – F28
Luas terminal	: 3.520,43 m
Fasilitas pengamanan/ Audio visual & komputer	: X-Ray, Walk trough, Exp. Detector, HMD Pa, PABX, PIS (FIDS & PAS)
Fasilitas Telekomunikasi	: ADC, APP, AFTN, SSB, Direct Speechh, VSAT
PKP-PK	: Disyaratkan : CAT 7 Tersedia CAT 7
Alat bantu navigasi	: NBD, DVOR, DME
Visual AIDS	: VASI, REIL, RUNWAY EDGE, THRESHOLD LIGHTTAXI WAY, APPRON LIGHT, APPROACH LIGHT, ROTATING BEACON, LANDING LIGHT
Transportasi	: TAXI
Fasilitas Penunjang Lainnya	: Gedung Cargo dan Karantina

Pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) antara lain adalah:

1. Terminal keberangkatan domestik
 - pelayanan X-ray bagasi
 - *check-in*
 - pelayanan X-Ray cabin
2. Terminal kedatangan domestik (*last baggage delivery*)
3. *Transit desk*
4. Fasilitas operasi bandara (kelengkapan fasilitas umum) :
 - Tempat ibadah
 - TV dan telepon
 - toilet
 - *guidance sign, lift, travelator*
 - penerangan/listrik
 - *trolleys*
 - *baggage conveyor belt*
 - *Flight Information Display System (FIDS)*

Tabel – 1 : Data Pergerakan Pesawat, Penumpang dan Barang, Bandara Achmad Yani-Semarang, Tahun 2002 – 2006

URAIAN	T A H U N				
	2002	2003	2004	2005	2006
Pergerakan Pesawat	10.661	12.451	14.145	15.135	15.204
Penumpang	660.426	794.114	1.105.154	1.183.507	1.417.622
Barang/Kargo	4.690.302	5.195.561	6.050.895	7.376.818	8.615.171

Sumber : Bandara Achmad Yani-Semarang 2007

Tabel – 2 : Perusahaan Penerbangan yang Beroperasi di Bandar Udara Achmad Yani – Semarang

No	Perusahaan Penerbangan	Jenis pesawat yang dioperasikan
1.	Garuda Indonesia	B-737-500/400
2.	Metro Batavia	B-737-200
3.	Mandala Airlines	B-737-200
4.	Adam Air	B-737-200
5.	Sriwijaya Air	B-737-200
6.	Lion Air	B-737-300/400
7.	Deraya Air Service	Short 330/360
8.	Trigana Air	ATR 42

Sumber : Bandara Achmad Yani-Semarang 2007

D. Hasil Survei Lapangan

Pelaksanaan survei data primer untuk mendapatkan opini dari penumpang angkutan udara (responden) terhadap tarif PJP2U atau *passenger service charge* (PSC) dilakukan di Bandar Udara Achmad Yani-Semarang.

Tarif PJP2U (PSC) yang dikaji adalah tarif PJP2U (PSC) domestik eksisting yang diberlakukan oleh pihak pengelola bandar udara pada saat dilakukannya survei data primer (opini responden) pada bulan Juni 2007 di Bandara Achmad Yani-Semarang.

Adapun tarif PJP2U (PSC) domestik yang berlaku di Bandar Udara Achmad Yani-Semarang berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT (Persero) Angkasa Pura I Nomor KEP.50/KU.10.2.1/2005 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara PJP2U Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri pada Bandara Yang Diusahakan PT (Persero) Angkasa Pura I adalah sebesar Rp 25.000 termasuk PPn 10%.

Tabel - 3 : Kompilasi Data Survei

No	Uraian	Besaran
1.	Besaran PSC Eksisting	Rp. 25.000,-
2.	Besaran PSC Opini Responden - Terbesar - Terkecil	Rp. 30.000,- Rp. 15.000,-
3.	Mobilitas Perjalanan Responden - Tertinggi - Terendah	Lebih dari 5 kali 1 kali
4.	Tingkat Pendidikan Responden - Tertinggi - Terendah	S2 / S3 Setingkat SD

No	Uraian	Besaran
5.	Pendapatan Responden per bulan - Tertinggi - Terendah	> Rp.4.000.000,- < Rp.1.000.000,-

Sumber: Hasil survei (diolah)

Data primer opini responden tentang tarif PJP2U (PSC) yang didapatkan dari Bandara Achmad Yani-Semarang, terlebih dahulu dikodifikasi dan ditabulasikan agar memudahkan dalam pengolahannya.

1. Karakteristik Responden

Variabel karakteristik responden ini menunjukkan pengelompokan tingkat keragaman penumpang angkutan udara yang dijadikan sebagai responden dari masing-masing bandar udara. Variabel ini terdiri dari pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, tingkat pendidikan, maksud perjalanan, rata-rata perjalanan yang dilakukan dalam satu tahun, tingkat penghasilan rata-rata per bulan, sebagaimana dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut.

Tabel - 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah Responden (orang)
1.	PNS, TNI/POLRI	9
2.	Pelajar/Mahasiswa	4
3.	Karyawan swasta	18
4.	Pedagang	10
5.	Ibu rumah tangga	4
6.	Pensiun	2
7.	Karyawan lepas/honorar	3
Total		50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Tabel - 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah Responden (orang)
1.	Setingkat SD	-
2.	Setingkat SMP (sederajat)	-
3.	Setingkat SMA (sederajat)	11
4.	Setingkat Akademi/Diploma	6
5.	Setingkat Sarjana S1	25
6.	S2 dan S3	8
7.	Kursus teknis	
Total		50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Tabel - 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan

No.	Maksud perjalanan	Jumlah Responden (orang)
1.	Kunjungan keluarga	12
2.	Bisnis	10
3.	Wisata	2
4.	Tugas dinas	23

No.	Maksud perjalanan	Jumlah Responden (orang)
5.	Kegiatan sosial	1
6.	Tugas belajar/Karyawisata	2
Total		50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Tabel - 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Perjalanan

No.	Rata-rata perjalanan dalam satu tahun	Jumlah Responden (orang)
1.	1 kali	1
2.	2 kali	12
3.	3 kali	7
4.	4 kali	-
5.	5 kali	30
6.	Lebih dari 5 kali	-
Total		50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Tabel - 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

No.	Kelompok Penghasilan	Jumlah Responden (orang)
1.	Kurang dari Rp 1.000.000	8
2.	Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000	3
3.	Rp 1.500.100 - Rp 2.500.000	8
4.	Rp 2.500.100 - Rp 3.000.000	4
5.	Rp 3.000.100 - Rp 3.500.000	6
6.	Rp 3.500.100 - Rp 4.000.000	15
7.	Lebih dari Rp 4.000.000	-
Total		44

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

2. Opini Responden tentang Tarif PJP2U (PSC)

Variabel opini responden ini menunjukkan keragaman persepsi dari penumpang angkutan udara yang dijadikan responden terhadap tarif PJP2U (PSC), yang terdiri dari persepsi tentang besaran tarif PJP2U (PSC) yang diberlakukan oleh pengelola bandar udara, dan sistim pembayaran tarif PJP2U (PSC) di Achmad Yani-Semarang Rekapitulasi hasil survei tersebut dapat dilihat pada tabel-7 dan tabel-8.

Tabel - 9 : Opini Responden terhadap Besaran Tarif PJP2U (PSC) Eksisting

No.	Opini Responden Tarif PJP2U (PSC) eksisting (Rp)	Jumlah Responden (orang)
1.	Murah	-
2.	Sedang	37
3.	Mahal	13
Total		50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Tabel - 10 : Opini Responden terhadap Sistim Pembayaran Tarif PJP2U (PSC)

No.	Sistim Pembayaran Tarif PJP2U (PSC)	Jumlah Responden (orang)
1.	Dibayar langsung pada saat <i>check-in</i>	37
2.	Dibayar pada saat beli tiket (<i>include</i> di tiket)	13
3.	Disediakan <i>counter khusus</i>	-
	Total	50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

3. Penilaian Responden terhadap Kinerja dan Fasilitas PJP2U

Variabel penilaian responden ini untuk menunjukkan bagaimana penilaian dari penumpang angkutan udara yang dijadikan sebagai responden terhadap kinerja dan fasilitas yang disediakan oleh pengelola di terminal bandar udara berkaitan dengan pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U). Ada dua kriteria penilaian, yaitu baik dan buruk, yang digunakan terhadap 20 (dua puluh) indikator kinerja dan fasilitas pelayanan di terminal bandar udara berkaitan dengan pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) ini. Indikator-indikator tersebut adalah:

- Pelayanan *security* (pemeriksaan penumpang dan bagasi)
- Kemudahan mendapatkan troli (kereta angkut barang)
- Pelayanan *check-in* (pemeriksaan tiket, pengambilan boarding pas dan penanganan bagasi)
- Pelayanan informasi penerbangan visual (*visual flight information*)
- Petunjuk arah di terminal bandara
- Kapasitas (luas) ruang terminal
- Kesejukan dan kenyamanan ruang terminal
- Kebersihan ruang terminal
- Kebersihan fasilitas toilet ruang terminal
- Escalator (tangga jalan) dan elevator menuju ruang tunggu
- Kapasitas (luas) ruang tunggu keberangkatan
- Kesejukan ruang tunggu keberangkatan
- Kebersihan ruang tunggu keberangkatan
- Fasilitas di ruang tunggu keberangkatan (kursi, TV, telepon umum, tempat ibadah)
- Fasilitas pendukung (*duty free shop*, restoran, *money changer*, telepon umum, hotel reservation, bus/taxi reservation, dan lain-lain)
- Penataan taman, desain interior dan eksterior terminal
- Fasilitas penerangan (lampu)
- Garbarata yang menghubungkan ruang tunggu dengan pesawat yang akan digunakan
- Kesopanan dan keramahan petugas bandara
- Keterampilan petugas bandara

Penilaian responden terhadap 20 indikator kinerja dan fasilitas pelayanan di Bandara Achamd Yani-Semarang dari 50 responden sebagai berikut :

Tabel - 11 : Jenis Pelayanan/Fasilitas

No	Jenis Pelayanan/Fasilitas	Baik	Buruk
1	Pelayanan <i>security</i> (pemeriksaan penumpang dan bagasi)	48	2
2	Kemudahan mendapatkan troli (kereta angkut barang)	40	10
3	Pelayanan <i>check-in</i> (pemeriksaan tiket, pengambilan boarding pas dan penanganan bagasi)	46	4
4	Pelayanan informasi penerbangan visual (visual flight information)	40	10
5	Petunjuk arah di terminal bandara	42	8
6	Kapasitas (luas) ruang terminal	38	12
7	Kesejukan dan kenyamanan ruang terminal	43	7
8	Kebersihan ruang terminal	39	11
9	Kebersihan fasilitas toilet ruang terminal	37	13
10	Escalator (tangga jalan) dan elevator menuju ruang tunggu	-	-
11	Kapasitas (luas) ruang tunggu keberangkatan	44	6
12	Kesejukan ruang tunggu keberangkatan	45	5
13	Kebersihan ruang tunggu keberangkatan	46	4
14	Fasilitas di ruang tunggu keberangkatan (kursi, TV, telepon umum, tempat ibadah)	46	4
15	Fasilitas pendukung (<i>duty free shop</i> , restoran, <i>money changer</i> , telepon umum, hotel <i>reservation</i> , bus/taxi <i>reservation</i> , dan lain-lain)	45	5
16	Penataan taman, desain interior dan eksterior terminal	35	15
17	Fasilitas penerangan (lampu)	41	9
18	Garbarata yang menghubungkan ruang tunggu dengan pesawat yang akan digunakan	-	-
19	Kesopanan dan keramahan petugas bandara	43	7
20	Keterampilan petugas bandara	45	5

Penilaian responden terhadap pelayanan penumpang tersebut kemudian diambil rata-rata penilaiannya (baik atau buruk) dengan menggunakan interval kriteria skala penilaian (*range*):

✓ 1,00 --- 1,50 = buruk

✓ 1,55 --- 2,00 = baik

Rekapitulasi penilaian hasil opini responden terhadap kinerja dan fasilitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) di terminal Bandara Achmad Yani-Semarang yang menjadi sampel dalam studi ini dapat dilihat pada tabel-12

Tabel - 12 : Opini Responden Terhadap Kinerja dan Fasilitas PJP2U

No	Penilaian Responden terhadap Kinerja dan Fasilitas PJP2U di Terminal Bandara		Jumlah Responden (orang)
	Range	Kriteria	
1.	1,55 --- 2,00	Baik	45
2.	1,00 --- 1,50	Buruk	5
Total			50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pola Pikir Penelitian

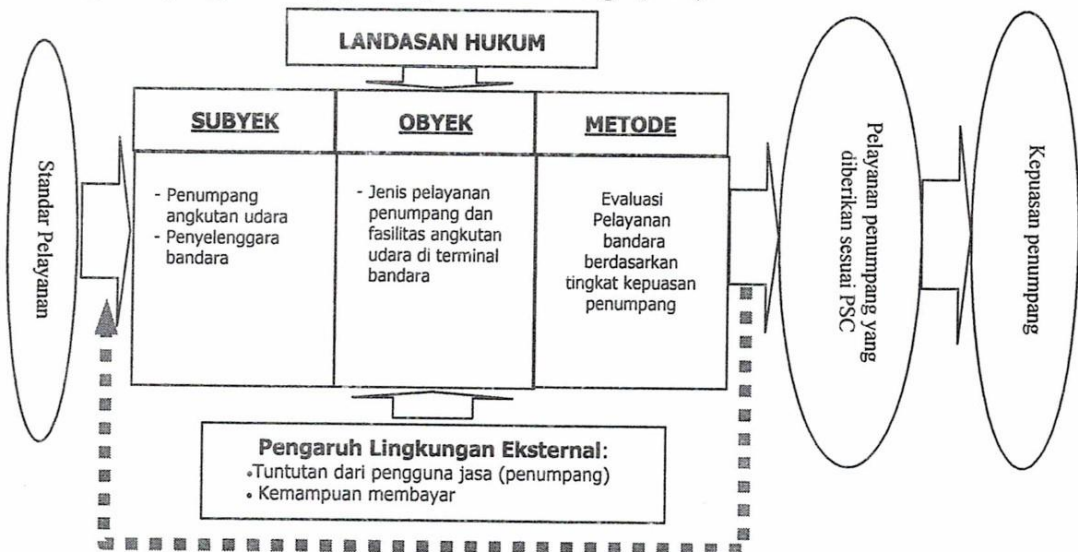
Pola pikir penelitian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang dibahas dalam pengkajian ini secara garis besar, dapat dilihat pada gambar 1 : Pola Pikir Penelitian.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pemecahan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Data dan Desain Kuesioner

Tahapan awal yang dilakukan dalam studi ini adalah mengidentifikasi dan menginventarisasi data yang dibutuhkan untuk permasalahan yang akan dicari pemecahannya, yaitu hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan kepada penumpang angkutan udara. Dalam tahapan ini juga dipelajari konsep-konsep dasar serta teori yang dapat dijadikan sebagai landasan/kerangka berpikir yang digunakan dalam perhitungan dan pembahasan (analisis) permasalahan yang diteliti. Kemudian dilakukan identifikasi terhadap variabel penelitian yang dibutuhkan dalam tahapan pengumpulan data, serta unsur-unsur yang mempengaruhi subyek dan obyek penelitian, seperti lingkungan eksternal dan kebijakan/perundang-undangan yang sedang berlaku, yang nantinya dipergunakan untuk membantu dalam analisis permasalahan. Selain itu juga ditentukan metode pengumpulan data dan metodologi yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Selanjutnya setelah mengidentifikasi data dan penetapan metode pengumpulan data, adalah membuat desain kuesioner untuk mengetahui opini pengguna jasa (penumpang) angkutan udara terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas di terminal bandara yang disediakan oleh pengelola bandara serta tingkat kesanggupan pengguna jasa (penumpang) terhadap *passenger service charge* (PSC).



Gambar - 1: Pola Pikir Penelitian

2. Survei Lapangan dan Kompilasi Data

Tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data melalui survei lapangan, baik berupa data primer maupun data sekunder.

3. Analisis dan Rekomendasi

Tahapan akhir yang dilakukan dalam studi ini adalah analisis dari *output* yang dihasilkan dari hasil pengolahan data tersebut. Kesimpulan hasil analisis ini kemudian dituangkan dalam bentuk rekomendasi hasil opini pengguna jasa (penumpang) angkutan udara terhadap besaran PSC yang mereka inginkan dikaitkan dengan fasilitas dan pelayanan yang mereka terima di bandar udara.

B. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan sebagai bahan analisis, dilakukan survei melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang angkutan udara untuk data primer, dan studi literatur untuk data sekunder. Tujuan dari penyebaran kuesioner adalah untuk memperoleh informasi berdasarkan opini penumpang yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian dengan tingkat validitas yang tinggi.

C. Kebutuhan Data

Data yang dibutuhkan untuk keperluan analisis berkaitan dengan maksud dan tujuan dari studi ini adalah:

1. Data primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa/penumpang angkutan udara (responden) di terminal keberangkatan domestik bandar udara yang dijadikan sampel dalam studi ini, untuk mengetahui tentang:
 - Karakteristik responden
 - Persepsi responden tentang tarif PJP2U (PSC)
 - Penilaian responden terhadap kinerja dan fasilitas PJP2U yang ada
2. Data sekunder, yaitu berupa data statistik dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam studi ini, diperoleh melalui studi pustaka dan wawancara kepada pihak pengelola bandar udara, antara lain yaitu:
 - Besaran tarif PJP2U (PSC) eksisting
 - Statistik angkutan udara penumpang domestik
 - Fasilitas operasional PJP2U yang disediakan di terminal bandar udara.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kompilasi dan pengolahan data, selanjutnya analisis dilakukan berdasarkan karakteristik, persepsi, penilaian kinerja dan fasilitas, serta responden terhadap tarif PJP2U atau *passenger service charge* (PSC) di Bandara Achmad Yani-Semarang.

1. Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden dilakukan berdasarkan pekerjaan, tingkat pendidikan, maksud perjalanan, rata-rata perjalanan yang dilakukan tingkat penghasilan.

a. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaannya, mayoritas responden di Bandara Achmad Yani-Semarang adalah merupakan karyawan swasta, selain karyawan swasta juga mayoritas responden berstatus PNS, TNI/POLRI, sebagaimana dapat dilihat pada tabel-13.

Tabel - 13 : Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Prosentase Responden
1.	PNS, TNI/POLRI	18
2.	Pelajar/Mahasiswa	8
3.	Karyawan swasta	36
4.	Pedagang/wiraswasta	20
5.	Ibu rumah tangga	8
6.	Pensiun	4
7.	Karyawan lepas/honoror	6
	Total	100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

b. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikannya, mayoritas responden di Bandara Achmad Yani-Semarang yang cukup tinggi yaitu setingkat sarjana S1, sebagaimana dapat dilihat pada tabel-14.

Tabel - 14 : Prosentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Prosentase Responden
1.	Setingkat SD	0
2.	Setingkat SMP (sederajat)	0
3.	Setingkat SMA (sederajat)	22
4.	Setingkat Akademi/Diploma	12
5.	Setingkat Sarjana S1	50
6.	S2 dan S3	16
7.	Kursus teknis	0
	Total	100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

c. Maksud Perjalanan

Berdasarkan maksud perjalanan yang dilakukannya, mayoritas responden di Bandara Achmad Yani-Semarang melakukan perjalanan dengan tujuan tugas dinas sebagaimana dapat dilihat pada tabel-15.

Tabel - 15 : Prosentase Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan

No.	Maksud perjalanan	Prosentase Responden
1	Kunjungan Keluarga	24
2.	Bisnis	20
3.	Wisata	4
4.	Tugas dinas	46
5.	Kegiatan sosial	2
6.	Tugas belajar/Karyawisata	4
	Total	100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

d. Rata-rata Perjalanan

Berdasarkan rata-rata perjalanan yang dilakukannya dalam satu tahun, mayoritas responden di Bandara Achmad Yani-Semarang mayoritas responden melakukan perjalanan rata-rata 5 kali dalam setahun, sebagaimana dapat dilihat pada tabel-14.

Tabel - 16 : Persentase Responden Berdasarkan Rata-rata Perjalanan

No.	Rata-rata perjalanan dalam satu tahun	Prosentase Responden
1.	1 kali	2
2.	2 kali	24
3.	3 kali	14
4.	4 kali	0
5.	5 kali	60
6.	Lebih dari 5 kali	0
Total		100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

e. Tingkat Penghasilan

Berdasarkan tingkat penghasilan rata-rata per bulan, mayoritas responden di Bandara Achmad Yani-Semarang) memiliki penghasilan rata-rata per bulan antara Rp3.500.100 – Rp4.000.000, sebagaimana dapat dilihat pada tabel-15.

Tabel - 17 : Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

No.	Kelompok Penghasilan	Prosentase Responden
1.	Kurang dari Rp. 1.000.000	18
2.	Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000	7
3.	Rp 1.500.100 - Rp 2.500.000	18
4.	Rp 2.500.100 - Rp 3.000.000	9
5.	Rp 3.000.100 - Rp 3.500.000	14
6.	Rp 3.500.100 - Rp 4.000.000	34
7.	Lebih dari Rp 4.000.000	0
Total		100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

2. Opini Responden tentang Tarif PJP2U (PSC)

Persepsi/opini responden tentang tarif PJP2U (PSC) yang diberlakukan oleh pengelola bandar udara, dan sistim pembayaran tarif PJP2U (PSC) tersebut di Bandara Achmad Yani-Semarang) sebagaimana ditampilkan dalam tabel-16.

Tabel-18 : Persentase Opini Responden terhadap Besaran Tarif PJP2U (PSC) Eksisting

No.	Opini Responden	Prosentase Responden
	Tarif PJP2U (PSC) eksisting (Rp)	25.000
1.	Murah	0
2.	Sedang	74
3.	Mahal	26
Total		100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Tabel-19 : Persentase Opini Responden terhadap Sistim Pembayaran Tarif PJP2U (PSC)

No.	Sistim Pembayaran Tarif PJP2U (PSC)	Prosentase Responden
1.	Dibayar langsung pada saat <i>check-in</i>	74
2.	Dibayar pada saat beli tiket (<i>include</i> di tiket)	26
3.	Disediakan <i>counter</i> khusus	0
Total		100 %

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Dari informasi yang berhasil dikumpulkan selama survei, pihak pengelola bandar udara pada dasarnya lebih menyukai apabila pembayaran tarif PJP2U (PSC) tersebut dilakukan pada saat *check-in*, karena secara langsung menjadi pendapatan perusahaan, sedangkan apabila dilakukan di *counter check-in*, pihak pengelola bandar udara sering mengalami kesulitan pada saat mengumpulkannya dari pihak operator penerbangan (*airlines*) dimana pengguna jasa/penumpang yang bersangkutan melakukan *check-in*. Namun jika dilihat dari sisi pengguna jasa/penumpang pesawat udara (responden), mereka lebih menyukai untuk tidak direpotkan lagi dengan urusan pembayaran tarif PJP2U (PSC) ini. Opini mereka adalah agar pada saat selesai *check-in*, mereka bisa langsung pergi ke ruang tunggu keberangkatan (*boarding gate*).

B. Analisis Kinerja dan Fasilitas PJP2U

Penilaian responden terhadap kinerja dan fasilitas PJP2U di terminal bandar udara ini merupakan rata-rata secara keseluruhan persepsi/opini responden terhadap kinerja dan fasilitas PJP2U yang dirasakan selama di terminal bandar udara. Persentase penilaian responden dari masing-masing bandar udara sampel dapat dilihat pada tabel-18.

Tabel - 20 : Persentase Penilaian Responden terhadap Kinerja dan Fasilitas PJP2U di Terminal Bandara

No	Penilaian Responden terhadap Kinerja dan Fasilitas PJP2U di Terminal Bandara		Prosentase Responden
	Range	Kriteria	
1.	1,55 --- 2,00	Baik	90
2.	1,00 --- 1,50	Buruk	10
Total			50

Sumber: Hasil survei (diolah), Juni 2007

Dari tabel di atas terlihat bahwa mayoritas responden memberikan nilai yang baik terhadap kinerja dan fasilitas PJP2U di Bandara Achmad Yani-Semarang. Sebagian responden menilai buruk dikarenakan fasilitas PJP2U yang ada sekarang sudah tidak memadai dan sebaiknya perlu ada pengembangan untuk menampung pergerakan penumpang pada saat jam sibuk keberangkatan di ruang tunggu, serta kurangnya kebersihan pada toilet dan tidak adanya escalator serta kurangnya informasi dari pihak bandara pada saat menunggu keberangkatan.

Pada saat pengumpulan data sekunder dan opini penumpang angkutan udara tentang tarif PJP2U (PSC) ini dilakukan besaran tarif yang diberlakukan untuk angkutan udara dalam negeri pada bandara yang diusahakan pada PT Angkasa Pura I khusus untuk Bandara Achmad Yani Semarang berdasarkan keputusan Direksi PT (Persero) Angkasa Pura I Nomor KEP.50/KU.10.2.1/2005 sebesar Rp. 25.000,-.

C Analisis Kepuasan Pelayanan Penumpang

Dari hasil penilaian sebanyak 50 responden terhadap 20 jenis pelayanan penumpang yang diberikan di Bandara Achmad Yani-Semarang ternyata rata-rata menilai 90% baik dan 10% menyatakan buruk dan hal ini apabila dikaitkan dengan PSC yang diberikan saat ini Rp. 25.000,- menurut penumpang dianggap wajar dan mampu membayar, akan tetapi masih perlu adanya perbaikan mengenai keramahan petugas juga

masih terbatasnya kapasitas ruang tunggu penumpang, kebersihan fasilitas toilet serta penataan taman, desain interir dan eksterior terminal masih terlihat adanya ketidaknyamanan pada saat menunggu keberangkatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, maksud perjalanan, rata-rata perjalanan dalam satu tahun, tingkat penghasilan per bulan, maka dapat diambil komposisi persentasi responden di Bandara Achmad Yani-Semarang berdasarkan pekerjaan yang terbesar adalah karyawan swasta sebanyak (36%). Selanjutnya pedagang 20%, PNS/TNI/Polri (18%) untuk pelajar mahasiswa (8%) dan ibu rumah tangga masing-masing (8%), sedangkan karyawan lepas/honor sebanyak (6%), untuk pensiunan (4%).
2. Standar pelayanan meliputi pelayanan terminal penumpang dengan memperhatikan aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran yang diterima oleh pengguna jasa.
3. Besaran tarif PJP2U (PSC) eksisting yang diberlakukan pada saat survei di Bandara Achmad Yani-Semarang yang menyatakan sedang sebanyak 74% dan yang menyatakan mahal 26%. Jadi menurut kenyataan hal tersebut masih dianggap wajar untuk besaran PSC.
4. Untuk sistim pembayaran tarif PJP2U (PSC) di Bandara Achmad Yani-Semarang responden menyatakan 74 % dibayar langsung pada saat *check-in* dan 26% pada saat membeli tiket (*including ticket*).
5. Berdasarkan persepsi atas kualitas kinerja dan fasilitas jasa pelayanan penumpang pesawat udara PJP2U di terminal keberangkatan dalam negeri mayoritas rresponden menyatakan baik sebanyak 90% dan buruk 10%, hal ini dikaitkan dengan kapasitas terminal di Bandara Achmad Yani-Semarang saat survei dilakukan ternyata sudah sangat padat untuk pergerakan penumpang pada jam-jam sibuk keberangkatan.

B. Saran

1. Sesuai dengan diberlakukannya tarif PJP2U (PSC) sebesar Rp. 25.000,- saat ini dianggap masih wajar akan tetapi diharapkan oleh penumpang agar pihak pengelola Bandara Achmad Yani-Semarang untuk lebih mengembangkan fasilitas bandara secara maksimal dan meningkatkan sistim keamanan dan keselamatan secara efektif.
2. Diharapkan jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak Bandara Achmad Yani Semarang terhadap penumpang masih perlu diperhatikan antara lain : kenyamanan pada saat menunggu keberangkatan pesawat dan kebersihan fasilitas toilet di ruang terminal serta masih belum tertatanya pertamanan desain interior dan eksterior terminal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Biaya Pokok Masing-Masing Bandara Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. 28 Tahun 1999.
2. Kebandarudaraan, Peraturan Pemerintah Nomor. 70 Tahun 2001.
3. Kajian Tingkat Kesanggupan Membayar Penumpang Angkutan Udara Terhadap *Passenger Service Charge* (PSC) Tahun 2005. Struktur dan Golongan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. 29 Tahun 1997.
4. Penyelenggaraan Bandar Udara Umum, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. 48 Tahun 2002.
5. Studi Tingkat Pelayanan Bandar Udara Utama Terhadap Pengguna Jasa, Puslitbang Perhubungan Udara Tahun 2003.
6. Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara PJP2U Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Surat Keputusan Direksi PT. (Persero) Angkasa Pura I Nomor.KEP. 50/KU.10.2.1/2005.

*) Lolo Kustoro, SH, lahir di Jakarta tanggal 9 Mei 1960, Sarjana Hukum Universitas Islam Jakarta Tahun 1992, Peneliti Muda pada Pusat Litbang Perhubungan Udara.