

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PENUMPANG PERUSAHAAN PENERBANGAN

Oleh : Drs. M. Herry Purnama *)

ABSTRAK

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi diantara sekian banyaknya perusahaan penerbangan. Peranan pesawat terbang sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting bagi dunia, yang secara langsung mendukung pariwisata dan bisnis internasional. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan penerbangan adalah kepuasan pelanggan/penumpang agar dapat bertahan, bersaing dengan menguasai pangsa pasar. Perusahaan penerbangan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para penumpang dan perusahaan penerbangan berusaha untuk menghasilkan kinerja (performace) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Oleh sebab itu perlu dilakukan importance and performance analysis.

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja perusahaan penerbangan, maka digunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan penumpang.

Dari hasil penelitian ini diharapkan diperoleh tingkat unsur-unsur yang dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius, bisa juga diukur analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui hubungan antara kepentingan pelanggan terhadap tingkat kepuasan jasa pelayanan perusahaan penerbangan.

Kata kunci : Kinerja, Kepentingan, Kepuasan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan udara merupakan moda transportasi yang paling strategis dibanding moda transportasi lain, baik dilihat dari waktu tempuh maupun jangkauan pelayanannya. Hal ini dapat dibandingkan dengan angkutan transportasi darat dan angkutan transportasi laut yang membutuhkan waktu tempuh lama bila jangkauan pelayanannya jauh.

Sejak mulai membaiknya perekonomian nasional pasca krisis moneter pada tahun 2000 dan langkah pemerintah melakukan relaksasi kebijakan di bidang transportasi udara dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2001 yang direvisi melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, serta diterapkannya Keputusan Menteri Perhubungan

Nomor 9 Tahun 2002 tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, industri penerbangan Indonesia berkembang dengan cukup pesat, dimana saat ini ada sekitar 21 perusahaan penerbangan (operator) nasional berjadwal yang beroperasi melayani pengguna jasa yang pada tahun 2005 telah mencapai 28,99 juta penumpang (*Studi Tentang Keselamatan Penerbangan, Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan*). Bertambahnya jumlah penumpang ini juga diimbangi dengan bertambahnya jumlah pesawat yang dioperasikan, dimana pada akhir tahun 2005 tercatat telah mencapai 212 unit, sehingga secara signifikan pergerakan pesawat di bandar udara semakin meningkat dan berpengaruh pada *slot time* yang makin singkat, yang pada akhirnya menuntut manajemen pengelola bandar udara untuk dapat mengelola assetnya secara optimal. Namun, perkembangan tersebut juga membawa beberapa persoalan lain. Beberapa kecelakaan pesawat yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir ini, disinyalir terjadi disebabkan karena sistem transportasi udara tidak beroperasi sesuai dengan standar dan prosedur hukum yang berlaku.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi diantara sekian banyaknya perusahaan penerbangan. Peranan pesawat terbang sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting bagi dunia, yang secara langsung mendukung pariwisata dan bisnis internasional. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan penerbangan adalah kepuasan pelanggan/penumpang agar dapat bertahan, bersaing dengan menguasai pangsa pasar. Perusahaan penerbangan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para penumpang dan perusahaan penerbangan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performace*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Oleh sebab itu perlu dilakukan *importance and performance analysis*.

Kepuasan maupun ketidakpuasan penumpang menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan/penumpang ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan penumpang merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan penumpang berarti bahwa kinerja perusahaan penerbangan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Sebagai contoh, seorang penumpang mengharapkan pesawat berangkat tepat waktu, tetapi kenyataannya sering terlambat, sehingga menimbulkan rasa kecewa atau tidak puas.

Kenaikan harga tiket pesawat dirasakan mulai meninggi sejak pemerintah berencana merevisi Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) Nomor 9 Tahun 2002 tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Kelas Ekonomi. Keputusan tersebut perlu untuk direvisi karena Aturan ini dibuat dengan asumsi ketika harga avtur Rp 2.700 per liter, padahal, saat ini harga avtur sudah mencapai Rp 12.000 per liter. Sehingga yang menjadi imbasnya adalah naiknya tarif batas atas tiket penerbangan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas pelayanan perusahaan penerbangan perlu untuk di analisa terutama di era naiknya harga tiket yang terjadi sejak runtuhnya

salah satu perusahaan penerbangan yang menerapkan *low cost carier* seperti perusahaan penerbangan Adam Air, sehingga akan diketahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang pesawat di era naiknya harga tiket seperti saat ini.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dirangkum pokok permasalahan dari kajian ini adalah sebagai berikut:

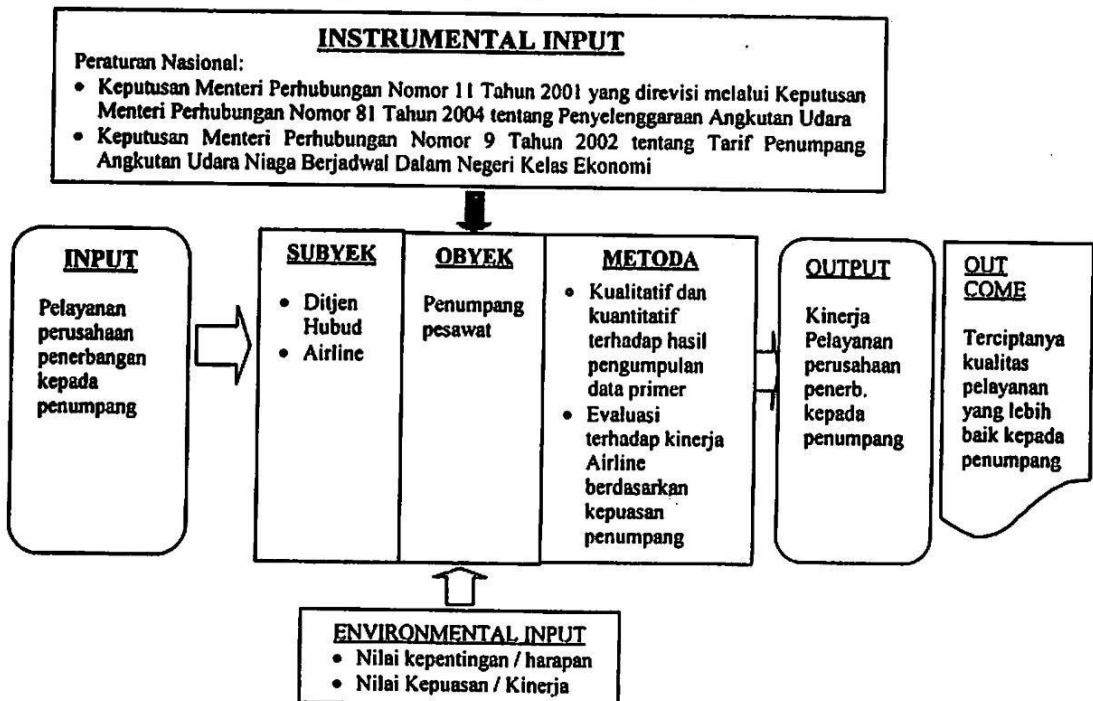
1. Sejauh mana tingkat kepuasan / opini penumpang ditinjau dari kesesuaian antara kepuasan yang diterima dengan yang diharapkan
2. Apakah ada perbedaan yang signifikan dari masing-masing karakteristik responden.
3. Faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja perusahaan penerbangan berdasarkan kepuasan penumpang (ditinjau dari nilai kepentingan tertinggi).

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan perusahaan penerbangan di era naiknya harga tiket seperti saat ini. Kegunaan dari kajian ini adalah untuk dapat terwujudnya peningkatan pelayanan kepada penumpang pesawat di era naiknya tarif penerbangan seperti saat ini.

D. Pola Pikir Penelitian

Pola pikir pengkajian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan secara garis besar (keseluruhan) dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar - 1 : Pola Pikir

TINJAUAN PUSTAKA

Prinsip dari kepuasan penumpang terhadap pelayanan perusahaan penerbangan di dapat diukur menjadi tiga faktor yaitu: pilihan tentang ukuran kinerja, proses pengukuran secara normatif, dan instrumen serta teknik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator. Kita mengenal beberapa jenis ukuran kinerja sebagai berikut:

- a. Ukuran kinerja deskriptif yang menyediakan wawasan tentang operasi suatu system tanpa menilai suatu kualitas dari operasi itu.
- b. Ukuran kinerja evaluatif yang menyediakan suatu norma atau ukuran yang digunakan sebagai pedoman untuk menilai situasi yang sebenarnya.
- c. Ukuran kinerja ekonomis merupakan bagian dari kinerja evaluatif yang berlandaskan norma ekonomis.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Kalau kinerja (pelaksanaan) dinilai baik berarti dapat memuaskan. Pada hakikatnya setiap perusahaan penerbangan mengenal 3 unsur keunggulan daya saing, yaitu:

- a. Keunggulan sumber (ketrampilan sumber daya serta dana).
- b. Keunggulan posisional (nilai bagi pelanggan dan biaya yang lebih rendah)
- c. Keunggulan kinerja (kepuasan dan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar, kemampuan berlaba)

Untuk membentuk kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama dalam memberikan kualitas jasa yang diharapkan menurut *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1991* sebagaimana yang disampaikan *Supranto, 2001* diidentifikasi menjadi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen: dimana manajemen tidak selalu mengetahui benar apa yang menjadi keinginan pelanggan
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, hal ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Kotler 1994 sebagaimana yang disampaikan oleh *Supranto, 2001* menjelaskan mengenai kelima kesenjangan tersebut, dimana terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

3. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
4. Empati (*empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berbagai hasil studi menunjukkan bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan, diantaranya adalah menurut Kotler sebagai mana disampaikan oleh Supranto, 2001:

1. *Konsep strategis*: perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan kebutuhan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaan pelanggan.
2. *Sejarah komitmen kualitas manajemen puncak*: tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan, melainkan juga pada kinerja jasa.
3. *Penetapan standar tinggi*: penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan, ketepatan.
4. *System untuk memonitor kerja jasa*
5. *Sistem untuk memuaskan keluhan pelanggan*: menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah:
6. *Memuaskan karyawan sama seperti pelanggan*: Percaya bahwa hubungan karyawan akan mencerminkan hubungan pelanggan. Manajemen menjalankan pemasaran internal dan menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi pelayanan karyawan yang baik. Secara teratur manajemen memeriksa kepuasan karyawan dan pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Bandar Udara Soekarno Hatta dengan menyebarkan kuisioner terhadap 30 (tiga puluh) responden pada tanggal 30 dan 31 Agustus 2008.

B. Sifat Penelitian

Untuk memudahkan penilaian mengenai kinerja perusahaan penerbangan. Maka perlu dilakukan suatu pengelompokan atau *grouping*. Pengelompokan ini dilakukan untuk merinci hal-hal apa saja yang menjadi tinjauan pada kinerja perusahaan penerbangan dalam penelitian ini. Menurut Majid, *Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan di Era Tarif Murah* (2006) terdapat 4 variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: tepat waktu, aksesibilitas, pelayanan, dan harga. Menurut Kotler (1994:561) didalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima criteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu: keandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati serta berwujud. Menurut Munawar (2004) permasalahan kinerja pelayanan angkutan umum meliputi: kenyamanan, keamanan, kecepatan, ketepatan, kemudahan, frekuensi, dan jadwal keberangkatan.

Sedangkan menurut Lovelock (1994: 100) kriteria kepuasan kepada para konsumen meliputi: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (kasat mata). Dari beberapa kriteria tersebut diatas, maka pada penelitian ini ditentukan kriteria kinerja pelayanan perusahaan penerbangan seperti pada tabel berikut.

Tabel - 1 : Variabel Operasional Penelitian (Perusahaan penerbangan)

No	Dimensi	Indikator	Butir-butir pertanyaan
1	<i>Responsifness</i>	Kemudahan	1. Kemudahan dalam mendapatkan tiket
2	Ketepatan waktu (<i>On Time Performance</i>)	Kedatangan dan Keberangkatan	2. Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan
3	<i>Travel time</i>	Lama Perjalanan	3. Ketepatan waktu lama perjalanan (<i>travel time</i>)
4	<i>Responsifness</i>	Kemudahan	4. Kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan
5	Empati (<i>emphaty</i>)	Cepat tanggap terhadap keluhan penumpang	5. Kemampuan Perusahaan Penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (misal : keterlambatan, kualitas pelayanan <i>crew</i> , kualitas pesawat, ketidak nyamanan penerbangan, komplain bagasi, dll)
6	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kenyamanan, dan keamanan	6. Kenyamanan selama dalam perjalanan (misal: AC yang berfungsi dengan baik, keleluasaan <i>seat</i> , kebersihan dan kerapian ruang pesawat serta <i>crew</i> , dll) 7. Kualitas <i>take off</i> dan <i>landing</i> yang baik
7	Berwujud (<i>Tangible</i>)	Kualitas	8. Kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan

C. Metode Pengumpulan Data

Beberapa langkah pelaksanaan metodologi akan dilakukan untuk mendapatkan suatu variabel pendekatan terhadap pencarian solusi permasalahan dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan penerbangan. Adapun metodologi yang digunakan adalah:

1. Menyusun kerangka operasional: Merencanakan langkah-langkah yang akan dilaksanakan dalam kegiatan operasional baik dilapangan maupun dalam menganalisa data yang didapatkan.
2. Survey pendahuluan dan observasi yang meliputi pengumpulan data-data primer dengan survey lapangan yang berupa pembagian kuisioner.

D. Metode Analisis

Analisis Kepentingan dan kepuasan

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan perusahaan penerbangan. Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode deskriptif untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

Penilaian Tingkat Kepentingan

Penilaian 8 item pernyataan dalam kuisioner untuk tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan perusahaan penerbangan menggunakan skala 5 tingkat yang terdiri dari sangat penting dengan nilai 5, penting dengan nilai 4, cukup penting dengan nilai 3, tidak penting dengan nilai 2, dan sangat tidak penting dengan nilai 1.

Penilaian Tingkat Kinerja

Tingkat kinerja pelayanan perusahaan penerbangan menggunakan 5 tingkat penilaian yaitu sangat baik dengan nilai 5, baik dengan nilai 4, cukup baik dengan nilai 3, kurang baik dengan nilai 2, dan buruk dengan nilai 1.

Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tentang tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan skor penilaian kinerja/kepuasan (X) dengan skor penilaian kepentingan/harapan (Y), dimana:

$$Tki = (Xi/Yi) \times 100\%$$

Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan perusahaan penerbangan.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Penelitian

Analisa Kuadran

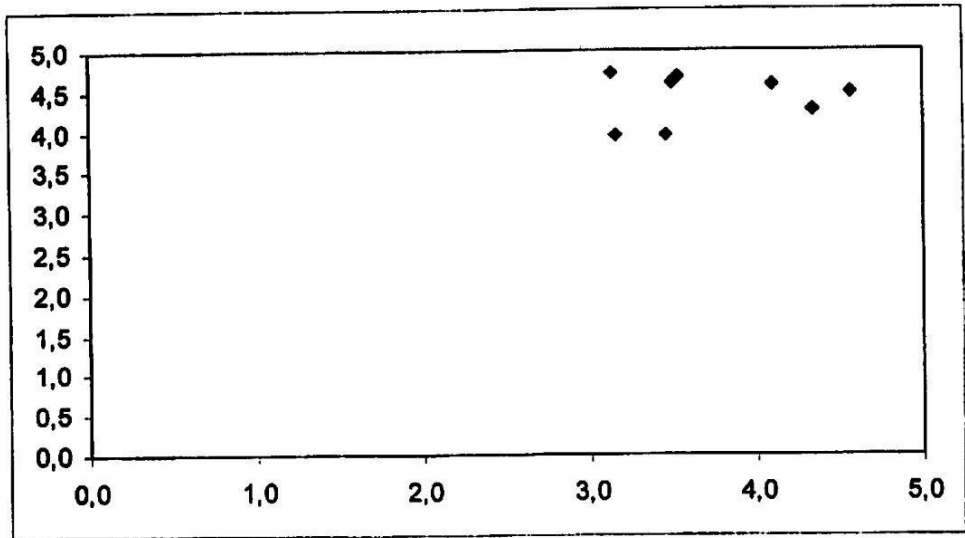
Tingkat kinerja pelayanan perusahaan penerbangan yang dapat memberikan kepuasan kepada penumpang diwakili oleh huruf X, sedangkan huruf Y merupakan tingkat kepentingan/harapan penumpang. Untuk hasil perhitungan setiap faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, maka X' sebagai skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja, dan y' sebagai skor rata-rata tingkat kepentingan. Kemudian X'' merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan/kinerja seluruh faktor, dan Y'' adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Hasil perhitungan faktor-faktor kepuasan penumpang terhadap pelayanan porter tersebut dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel - 5 : Hasil perhitungan faktor-faktor kepuasan penumpang terhadap pelayanan perusahaan penerbangan

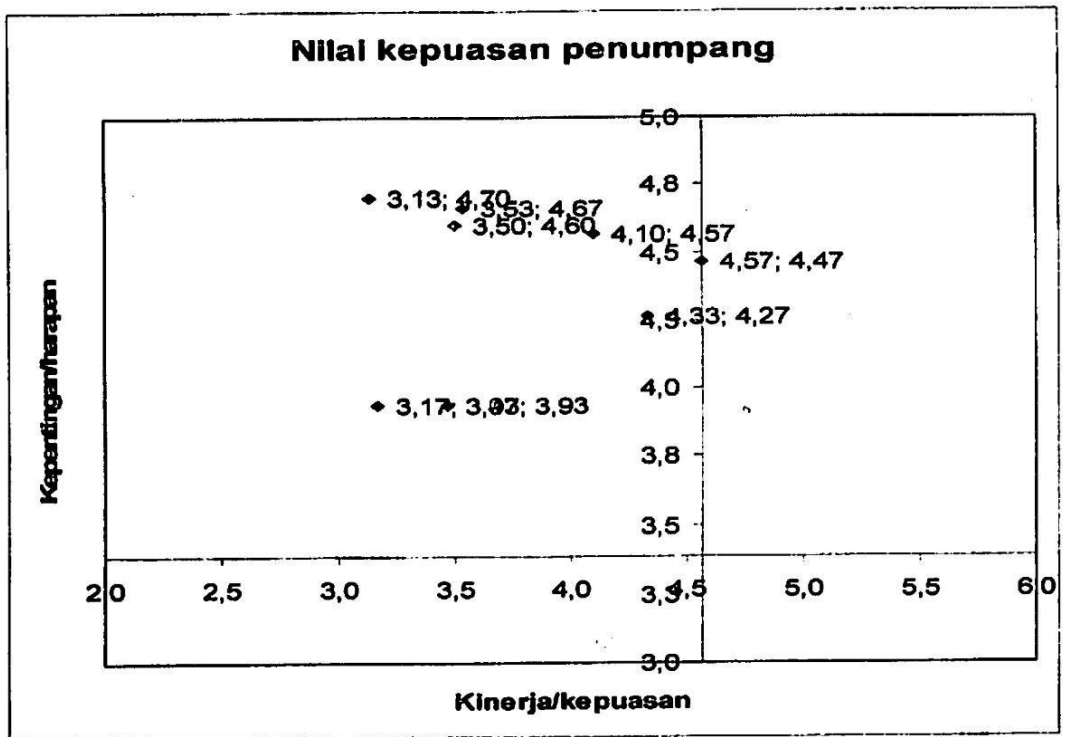
Variabel	Kinerja/kepuasan	Kepentingan/harapan	Tingkat	Selisih
	X'	Y'	Kesesuaian (%)	Gap
1	4.33	4.27	101.56	0.07
2	3.50	4.60	76.09	-1.10
3	3.13	4.70	66.67	-1.57
4	4.57	4.47	102.24	0.10
5	4.10	4.57	89.78	-0.47
6	3.47	3.93	88.14	-0.47
7	3.53	4.67	75.71	-1.13
8	3.17	3.93	80.51	-0.77
Rata-rata	X''=3.73	X''=4.39	85.09	-0.67

Sumber: Data primer diolah

Hasil perhitungan/pengukuran faktor-faktor kepuasan, selanjutnya dijabarkan dalam 4 bagian/kuadran kartesius. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh titik pada diagram tersebut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, yang memungkinkan pihak perusahaan penerbangan menitikberatkan/memprioritaskan upaya-upaya perbaikan terhadap faktor-faktor / atribut yang benar-benar dianggap penting oleh penumpang / penggunaan jasa, sehingga dapat memuaskan. Pada gambar 1 berikut memperjelas faktor-faktor kepuasan penumpang yang mempengaruhi kepuasan penumpang yang menggunakan jasa perusahaan penerbangan. Pada gambar bagian atas diperlihatkan faktor-faktor kepuasan terletak pada diagram kartesius yang memiliki besaran skala yang sama antara sumbu mendatar dan sumbu tegak (rentang nilai 1-5), serta posisinya dibanding dengan sumbu diagonal. Sedangkan pada gambar 2 mempertegas posisi faktor-faktor kepuasan pada keempat kuadran yang dibatasi oleh sumbu mendatar (X') dan sumbu tegak (Y') yang saling berpotongan dititik (X'',Y''). Sumbu X' menunjukkan skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan dan sumbu Y' menunjukkan skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan. Nilai X'' merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja/kepuasan pengguna jasa perusahaan penerbangan seluruh faktor/atribut, dan nilai Y'' adalah rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perusahaan penerbangan.



Gambar – 1 : Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang



Gambar - 2 : Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Kepuasan Penumpang pengguna jasa perusahaan penerbangan

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, karena pada diagram ini menunjukkan tingkat harapan atau kepentingan yang tinggi sementara tingkat kinerja/kepuasan yang dirasakan penumpang rendah. Maka faktor-faktor yang ada merupakan menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. **Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*).** Disini terlihat bahwa penumpang mengharapkan *Travel Time* yang *On Time Performance*. Sehingga bila kondisi ini tidak dapat terpenuhi, maka sebaiknya pihak perusahaan penerbangan memberikan alasan yang kuat kepada penumpang.
- b. **Kualitas *take off* dan *landing* yang baik.** Kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan harga lebih mahal dibandingkan dengan tahun –tahun sebelumnya ini masih beranggapan bahwa di masa ini kualitas *take off* dan *landing* untuk pesawat tidak sebaik pesawat seperti Garuda Indonesia. Pernyataan ini mereka berikan dengan alasan masih banyaknya media massa yang menceritakan *insiden* kecelakaan pesawat yang terjadi pada saat *landing*. Meskipun pernyataan tersebut mereka berikan, tetapi beberapa penumpang mengaku tidak merasakan kualitas *take off* dan *landing* yang buruk dalam perjalanannya.
- c. **Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan.** Hal ini merupakan suatu kinerja yang selalu dianggap buruk oleh penumpang. Seringnya terjadi keterlambatan seakan-akan merupakan hal yang perbaikannya kurang dilaksanakan oleh beberapa perusahaan penerbangan.
- d. **Kemampuan Perusahaan Penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (misal: Keterlambatan, kualitas pelayanan *crew*, kualitas pesawat, ketidak nyamanan penerbangan, *komplain bagasi*, dll).** Hal tersebut banyak dinyatakan oleh responden, bahwa perusahaan penerbangan dianggap kurang tanggap terhadap keluhan penumpang, sehingga atribut ini merupakan prioritas yang perlu di perbaiki oleh perusahaan penerbangan.
- e. **Kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan.** Untuk penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif mahal, kualitas makanan dan minuman merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan penerbangan. Hal ini terjadi karena kualitas makanan dan tiket yang didapatkan tidak sebanding dengan harga tiket yang didapatkan.
- f. **Kenyamanan selama dalam perjalanan (misal: AC yang berfungsi dengan baik, keleluasaan *seat*, kebersihan dan kerapian ruang pesawat serta *crew*, dll).** Pada kondisi ini penumpang sangat membutuhkan kenyamanan selama dalam perjalanan. Sementara pada saat ini banyak perusahaan penerbangan yang mulai mengabaikan keadaan ini. Dari beberapa keluhan penumpang, perusahaan penerbangan masih perlu untuk memperbaiki beberapa kualitas diantaranya kebersihan dan kerapian ruang pesawat, serta AC yang kurang dingin di beberapa *airline*.
- g. **Kemudahan dalam mendapatkan tiket.** Posisi faktor ini terdapat pada kuadran A, tetapi sudah sanga mendekati kuadran B. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan

bahwa kemudahan mendapatkan masih dirasakan sulit oleh beberapa penumpang dengan jumlah yang kecil.

- h. **Kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan.** Sama halnya dengan kemudahan mendapatkan tiket, posisi atribut ini terdapat pada kuadran A tetapi sudah sangat mendekati kuadran B. Sehingga dapat disimpulkan masih terdapat beberapa penumpang meskipun dengan jumlah yang kecil mengalami kesulitan dalam merubah jadwal penerbangan.

Berdasarkan hasil analisa tersebut diatas maka dapat terlihat bahwa penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif yang mulai mahal ini, tidak terdapat faktor-faktor/atribut yang berada pada kuadran B, sehingga semua faktor perlu menjadi prioritas perbaikan bagi perusahaan penerbangan.

Beda Karakteristik Responden

1. **Kemudahan dalam mendapatkan tiket.** Pada umumnya, seluruh kelompok karakteristik menyatakan bahwa nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai harapan.
2. **Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan.** Pada umumnya seluruh responden tidak puas dengan kinerja perusahaan penerbangan terhadap pernyataan ini.
 - a. berdasarkan usia, responden dengan usia 21 hingga 35 tahun menyatakan bahwa nilai kepuasan jauh lebih rendah dari harapan yaitu -1.50.
 - b. berdasarkan maksud perjalanan, responden yang kan berbisnis merasakan kekecewaan karena nilai kepuasan yang sangat rendah dibanding nilai harapan yaitu -1.33.
 - c. berdasarkan Air line, responden yang pertahun naik pesawat Sriwijaya Air menyatakan bahwa nilai kepuasan jauh lebih rendah -1.33 dari nilai harapan. Dan untuk responden yang naik pesawat *Lion Air* menyatakan nilai kepuasan lebih rendah -1,45 dari harapan.
3. **Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel Time*),** pada umumnya seluruh responden menyatakan bahwa nilai kepuasan lebih rendah dari nilai harapan, tetapi untuk responden yang berpenghasilan berusia 41 hingga 55 menyatakan nilai kepuasan jauh lebih rendah yaitu -2 dari nilai harapan.
4. **Kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan.** Terdapat berbagai macam persepsi tentang nilai kepuasan pada pernyataan ini, diantaranya:
 - a. berdasarkan pendidikan responden. Untuk responden yang berpendidikan SLTA memberikan nilai +0.75 karena nilai kepuasan yang lebih tinggi dari harapannya, sebaliknya untuk responden yang berpendidikan Pasca sarjana memberikan nilai -0.56 karena nilai kepuasan yang lebih rendah dari harapannya
 - b. berdasarkan keperluan perjalanannya, untuk responden yang berbisnis memberikan nilai -0.67 karena nilai kepuasan yang lebih rendah dari harapannya, dan responden yang melakukan perjalanan untuk keperluan keluarga memberikan nilai kepuasan +0.21 karena lebih tinggi dari harapannya.

5. **Kemampuan Perusahaan Penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (misal: Keterlambatan, kualitas pelayanan *crew*, kualitas pesawat, ketidaknyamanan penerbangan, komplain bagasi, dll).**
 - a. berdasarkan pendidikan, hanya responden yang berpendidikan Sarjana Muda menyatakan bahwa nilai kepuasan lebih tinggi +0.25 dari harapan, sedang responden lain menyatakan nilai kepuasan sedikit lebih rendah dari nilai harapan.
 - b. berdasarkan penghasilan responden, untuk responden yang berpenghasilan dibawah 1 juta menyatakan nilai kepuasan +1.00 lebih tinggi dari nilai harapan, sedang responden lain menyatakan nilai kepuasan sedikit lebih rendah dari nilai harapan.
6. **Kenyamanan selama dalam perjalanan (misal: AC yang berfungsi dengan baik, keleluasaan *seat*, kebersihan dan kerapian ruang pesawat serta *crew*, dll)**
 - a. Berdasarkan maksud perjalanan, hanya responden yang akan berbisnis menyatakan bahwa nilai kepuasan lebih tinggi +0.33 dari harapan. Sedangkan responden yang lain menyatakan nilai kepuasan lebih rendah dari harapan.
 - b. Berdasarkan *Air line*, untuk responden yang akan melakukan perjalanan dengan pesawat Batavia Air dan Mandala mendapatkan nilai positif karena nilai kepuasan lebih tinggi dari harapan sebesar +0.13 dan +0.25. sedangkan untuk responden lain memberikan nilai negatif karena pelayanan pada atribut ini tidak sesuai dengan harapannya, seperti pada pesawat Sriwijaya Air yang mendapatkan nilai -1.75 dari respondennya.
7. **Kualitas *take off* dan *landing* yang baik.** Secara keseluruhan responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan faktor tersebut.
8. **Kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan.** Tidak ada perbedaan persepsi dari seluruh responden terhadap pernyataan ini. Mereka mereka memberikan nilai kepuasan yang lebih rendah dari nilai harapan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survey, analisis data dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan jawaban responden penumpang dan analisis kuadran (dengan tingkat kesesuaian, dalam %) dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. **Kuadran A, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan penumpang adalah:**
 - a. Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*).66.67%
 - b. Kualitas *take off* dan *landing* yang baik. 75.71%
 - c. Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan.76.09%
 - d. Kemampuan Perusahaan Penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (misal: Keterlambatan, kualitas pelayanan *crew*, kualitas pesawat, ketidaknyamanan penerbangan, komplain bagasi, dll).89.78%
 - e. Kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan. 80.51%

3. Mengingat penelitian merupakan proses yang dinamis dan tidak berhenti, maka disarankan untuk penelitian berikutnya dapat menggambarkan kesulitan-kesulitan yang dihadapi perusahaan penerbangan dalam memenuhi harapan penumpang sehingga kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan. Selain itu perlu diteliti pula tingkat kepuasan penumpang berdasarkan airline dan tarif yang didapatkan

DAFTAR PUSTAKA

1. Anggraeni, 2004, *Peran Angkutan Massal KA Komuter SUSI Terhadap Kemacetan Lalu Lintas di Ruas Jalan Wonokromo-Aloha*, UNESA
2. B. Susanto, 2006, *Menyongsong Dinamika Persaingan*, Majalah Eksekutif
3. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005, *Blue Print Transportasi Udara*, Departemen Perhubungan.
4. <http://www.bkpm.go.id/en/file/Pen-Perhubungan2.doc>, *Penjelasan Khusus Sektor Perhubungan*
5. Irviani, 2004, *Kajian Kualitas Pelayanan Bis Kota Jenis Patas AC Trayek Bungur Asih – Perak*, ITS
6. Kajian Swakelola Mengenai *Keselamatan Transportasi Udara*, 2005. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan.
7. Kotler, Philip (1997), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, PT. Prehallindo, Jakarta
8. Lindasari. E, 2005, *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Terhadap Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) di Terminal Bandar Udara Bandara Hang Nadim-Batam*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan.
9. Morlok EK, 1995, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga
10. *Perhubungan Udara dalam Angka*, 2005, Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan.
11. Riduwan, 2004, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta Bandung
12. Sistranas, 2003, *Sistem Transportasi Nasional*, Departemen Perhubungan
13. Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi Baru, Jakarta, PT Rineka Cipta
14. Tamin OZ, 2000, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, Edisi ke-2, ITB Bandung
15. Wibowo, 2003, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Umum Prasarana Terminal Rajabasa Kota Bandar Lampung*, ITS
16. Wulan Fitrianti, 2006, *Deskripsi Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia*, UGM

*) M. Herry Purnama, lahir di Yogyakarta 27 Mei 1958, Sarjana Ekonomi Perusahaan, Peneliti Madya di Pusat Litbang Perhubungan Udara.

