ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PORTER (PEMBAWA BARANG) DAN TINGKAT PELAYANANNYA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Oleh : **Muhammad Yusuf, SE *); dan Ataline Muliasari, ST,MT **)**

ABSTRAKSI

Bandar Udara Soekarno Hatta merupakan pintu gerbang negara Indonesia. Hal ini dikarenakan keberadaannya yang berlokasi dekat dengan Ibu Kota Negara yaitu kota Jakarta. Sebagai pintu gerbang, Bandara Soekarno Hatta merupakan Bandar Udara Internasional yang diharapkan dapat mencerminkan jiwa dan raga negara Indonesia yang kaya akan budaya dan memiliki pesona alam yang indah.

Tetapi sayangnya, citra tersebut tidak didapatkan Bandara ini karena nilai pelayanan yang dianggap rendah oleh para pengguna jasa baik dari dalam maupun luar negeri. Saat ini terdapat berbagai macam cela yang menurunkan citra Bandara Internasional Soekarno Hatta diantaranya masih banyaknya calo yang berkeliaran, fasilitas toilet yang terkesan kotor dan bau, serta munculnya porter (pembawa barang) liar, yang kadang kala meminta uang jasa jauh lebih tinggi dari nilai resmi. Kondisi ini tentunya meresahkan pengguna jasa Bandara.

Kepuasan maupun ketidak puasan pengguna jasa porter menjadi topik yang hangat dibicarakan oleh masyarakat umum, anggota DPR dan YLKI. Kepuasan pengguna jasa porter ini ditentukan pula oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan penyedia jasa pelayanan porter tersebut, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Rendahnya tingkat pelayanan Bandara Soekartno Hatta yang disebabkan perilaku porter, telah menjadi bahasan bagi anggota DPR. Tetapi, kondisinya hingga saat ini tidak juga berubah. Untuk meningkatkan citra Bandara Soekarno Hatta dan keberadaan serta pelayanan porter maka perlu suatu kajian mengenai analisa terhadap keberadaan porter (pembawa barang) dan tingkat pelayanannya terhadap penumpang di bandar udara Internasional Soekarno Hatta.

Kata kunci: ***Porter, Kinerja, Kepuasan Penumpang.***

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar Udara Soekarno Hatta merupakan pintu gerbang negara Indonesia. Hal ini dikarenakan keberadaannya yang berlokasi dekat dengan Ibu Kota Negara yaitu kota Jakarta. Sebagai pintu gerbang, Bandara Soekarno Hatta merupakan Bandar Udara Internasional yang diharapkan dapat mencerminkan jiwa dan raga negara Indonesia yang kaya akan budaya dan memiliki pesona alam yang indah.

Tetapi sayangnya, citra tersebut tidak didapatkan Bandara ini karena nilai pelayanan yang dianggap rendah oleh para pengguna jasa baik dari dalam maupun luar negeri. Saat ini terdapat berbagai macam cela yang menurunkan citra Bandara Internasional Soekarno

Hatta diantaranya masih banyaknya calo yang berkeliaran, fasilitas toilet yang terkesan kotor dan bau, serta munculnya *porter* (pembawa barang) liar, yang kadang kala meminta uang jasa jauh lebih tinggi dari nilai resmi. Kondisi ini tentunya meresahkan pengguna jasa Bandara. Munculnya porter (pembawa barang) liar di Bandara Soekarno-Hatta terjadi karena ada porter resmi yang menyewakan seragam dan kartu identitasnya kepada orang lain (Warta Kota 1 Agustus 2008). Dengan demikian, para porter liar itu tak mudah dikenali karena mereka memakai seragam dan kartu identitas resmi. Para porter resmi bandara saat ini mendapat gaji Rp 950.000 per bulan. Mereka adalah karyawan sebuah perusahaan mitra kerja PT Angkasa Pura (AP) II, pengelola Bandara Soekarno-Hatta. Saat ini, ada 340 porter yang beroperasi di terminal 1 dan 2 serta bertugas dengan sistem giliran (shift).

Kepuasan maupun ketidak puasan pengguna jasa porter menjadi topik yang hangat dibicarakan oleh masyarakat umum, anggota DPR dan YLKI. Kepuasan pengguna jasa porter ini ditentukan pula oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan penyedia jasa pelayanan porter tersebut, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pengguna jasa pelayanan porter merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan tersebut berarti bahwa kinerja perusahaan penyedia jasa pelayanan porter sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Sebagai contoh, seorang penumpang mengharapkan pelayanan porter yang sopan dan tidak memaksakan tarif lebih tinggi dari tariff resmi, tetapi kenyataannya sering kali terdengar pemaksaan terhadap tariff yang diminta dan kurang sopannya dalam menawarkan jasa, sehingga menimbulkan rasa kecewa atau tidak puas.

Rendahnya tingkat pelayanan Bandara Soekartno Hatta yang disebabkan perilaku porter, telah menjadi bahasan bagi anggota DPR. Tetapi, kondisinya hingga saat ini tidak juga berubah. Untuk meningkatkan citra Bandara Soekarno Hatta dan keberadaan serta pelayanan porter maka perlu suatu kajian mengenai analisa terhadap keberadaan porter (pembawa barang) dan tingkat pelayanannya terhadap penumpang di bandar udara Internasional Soekarno Hatta.

B. Rumusan masalah

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

1. Sejauh mana tingkat kepuasan penumpang ditinjau dari kesesuaian antara kepuasan yang diterima dengan yang diharapkan
2. Faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja porter berdasarkan kepuasan penumpang (ditinjau dari nilai kepentingan tertinggi).

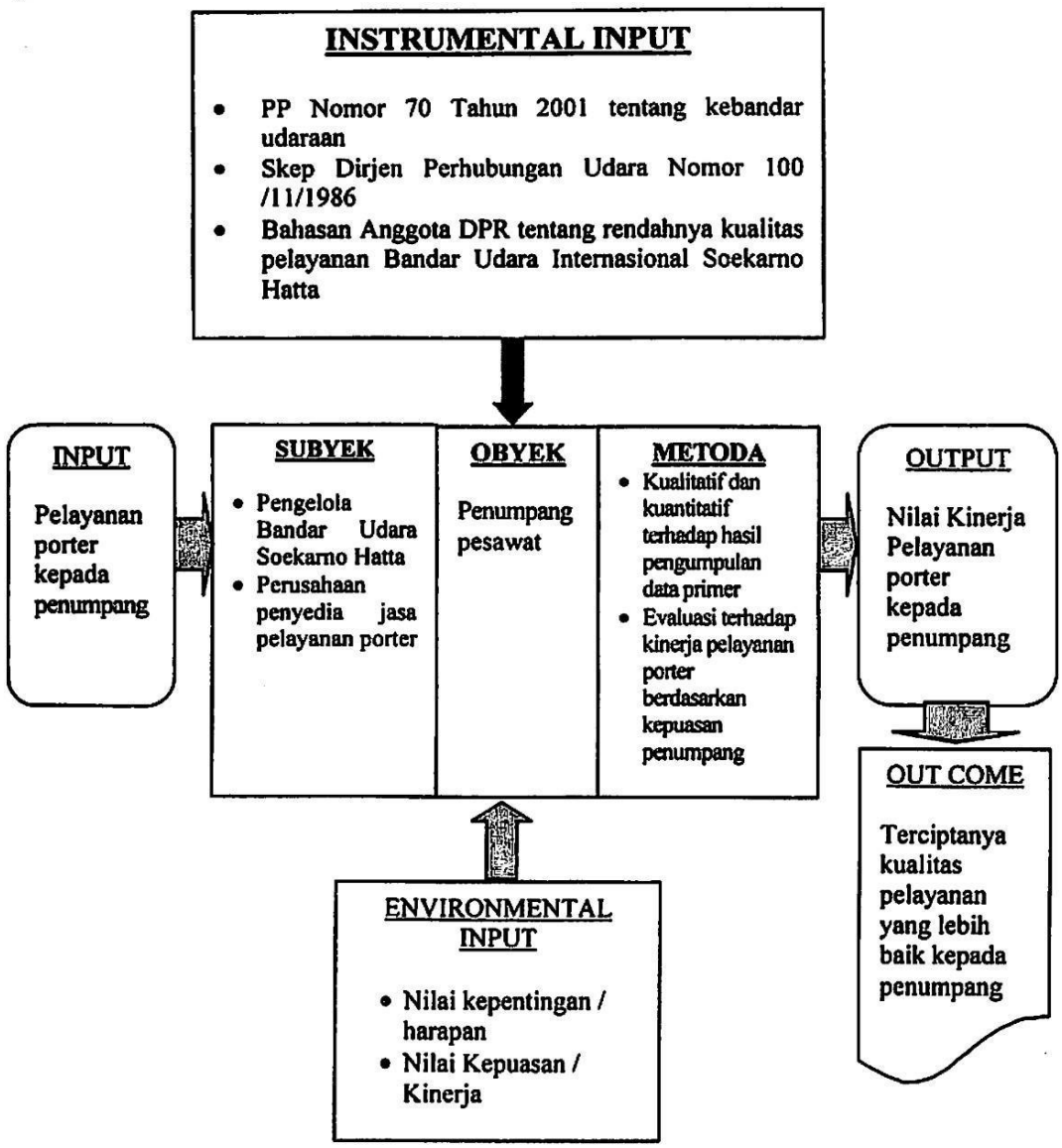
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *porter* (pembawa barang), dan hal-hal yang meresahkan penumpang terhadap keberadaannya.

Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk dapat terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik dari porter di Badara Soekarno Hatta sehinga tercipta suasana yang lebih nyaman bagi penumpang.

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 Penelitian

E. Tinjauan Pustaka

Prinsip dari kepuasan penumpang terhadap pelayanan *porter* di bandar udara Soekarno Hatta 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 diskriptif 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 terhjadi 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 (empaty): 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 manjalankan pemasaran internal dan menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi palayanan 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 50 (Lima Puluh) Responden pada tanggal 30 dan 31 Agustus 2008. Kuisioner yang dibagikan kepada responden terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. **Ukuran Kepentingan/harapan (*expectation*)**, digunakan untuk mengukur tingkat harapan pengguna jasa porter .
2. **Ukuran kinerja/kepuasan (*performance*)**, digunakan untuk mengetahui persepsi atau tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna jasa jasa porter .

B. Sifat Penelitian

Untuk memudahkan penilaian mengenai kinerja porter di bandar udara Soekarno Hatta, perlu dilakukan pengelompokan atau *grouping*. Pengelompokan ini dilakukan untuk merinci hal-hal apa saja yang menjadi tinjauan pada kinerja porter 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, keresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati serta berwujud

Menurut Munawar (2004) permasalahan kinerja pelayanan angkutan umum meliputi: kenyamanan, keamanan, kecepatan, keteapatan, kemudahan, frekuensi, dan jadwal keberangkatan.

Sedangkan menurut Lovelock (1994: 100) kriteria kepuasan kepada para konsumen meliputi: *reliability* (keandalan), *resposiveness* (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 table 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 : Variabel Operasional Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Butir-butir pertanyaan
1	*Responsifness*	Kemudahan	1. Kemudahan dalam mendapatkan porter resmi
2	Keandalan (Reliability)	Etika dan Ketangkasan	2. Bahasa yang santun dalam menawarkan jasa 3. Ketangkasan dan kehati-hatian dalam mengangkat barang
3	Berwujud (*Tangible*)	Kualitas	4. Kerapian seragam dan Identitas diri yang dikenakan porter 5. Keseragaman besarnya uang jasa (*tip*) yang diminta oleh porter

Sumber: kriteria kepuasan kepada para konsumen berdasarkan pada rencana analisis

C. Metode Pengumpulan Data

Beberapa langkah pelaksanaan metodologi akan dilakukan untuk mendapatkan suatu variabel pendekatan terhadap pencarian solusi permasalahan dalam upaya peningkatan kinerja porter di Bandar Udara Soekarno Hatta. 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.

I. Analisa dan Pembahasan

a. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam pengukuran data non fisik yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang diformulasikan dalam pernyataan-pernyataan. Pengujian valiiditas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui instrumen atau skala pengukuran tersebut dapat mengungkap secara benar (valid) dan konsisten (reabel). Sehingga hasil yang didapat sebagai dasar pengambilan kesimpulan dari penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan.

Instrumen kuisioner yang dibuat masing-masing terdiri dari 5 item pertanyaan yang dapat dikelompokkan ke dalam 3 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Dimensi *Responsifness* : item pertanyaan nomor 1
2. Dimensi *Reability*: item pertanyaan nomor 2 dan 3
3. Dimensi *Tangible*: item pertanyaan nomor 4 dan 5

b. Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap instrumen penelitian masing-masing dilakukan pada 2 bagian kuisioner. Bagian pertama pada kuisioner yang mengukur tingkat **harapan (kepentingan)** terhadap pelayanan porter, yang terdiri dari 5 butir pertanyaan, sedangkan pada bagian kedua kuisioner yang mengukur **tingkat kinerja atau persepsi pengguna jasa** terhadap pelayanan yang mereka terima/rasakan.

Pengujian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara satu item dengan item keseluruhan dengan menggunakan rumus korelasi / *moment product* (K) atau (r). Seluruh perhitungan menggunakan bantuan fungsi korelasi yang terdapat pada *soft ware Microsoft Excel*. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diuji dengan nilai r tabel (N=100, α=5%) sebesar **0,279** sebagai angka kritis dengan jumlah responden sebanyak 50 penumpang.

Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas kepentingan Untuk lima variabel

Variabel	Koefisien Korelasi	Angka Kritis	Status
1	0,482	0,279	Valid
2	0,469	0,279	Valid
3	0,682	0,279	Valid
4	0,609	0,279	Valid
5	0,529	0,279	Valid

Sumber: Data Primer diolah

Tabel 2.3: Hasil Uji Validitas Kinerja untuk lima variabel

Variabel	Koefisien Korelasi	Angka Kritis	Status
1	0,626	0,279	Valid
2	0,733	0,279	Valid
3	0,595	0,279	Valid
4	0,607	0,279	Valid
5	0,792	0,279	Valid

Sumber: Data Primer diolah

c. Uji Reliabilitas

Sama halnya dengan pengujian validitas, pengujian reliabilitas kuisoner ini masing-masing meliputi dua bagian. Bagian pertama pada kuisioner yang mengukur tingkat harapan pengguna jasa porter dan bagian kedua yang mengukur tingkat kinerja/kepuasannya,

Perhitungan koefisian reliabilitas juga dilakukan dengan bantuan *soft ware Microsoft Excel* dengan mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang **mengandung makna kecermatan pengukuran**. Pengukuran yang tidak reliabel akan meghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya. Pengukuran reabilitas menggunakan teknik *α cronbach*, koefisien *α* ini bervariasi dari 0-1, semakin tinggi koefisien ini maka semakin mendekati baik alat ukur.

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum\sigma_i^2}{\sigma^2}\right) \quad \text{.....(1.1)}$$

dimana :

α : koefisien reabilitas

σi^2 : Varians skor pertanyaan ke-i (dengan i = 1,2,3,.....)

Σ^2 : Varians skor total.

K : Jumlah pertanyaan (item)

Dengan varians skor pertanyaan ke i menggunakan rumus:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - ((\sum X_i)^2/n)}{n} \quad \text{.....(1.2)}$$

dimana :

σi^2 : Varians skor pertanyaan ke-i (dengan i = 1,2,3,.....)

Xi : Skor pertanyaan ke i

N : Jumlah sampel / responden

Jika hasil uji reabilitas harapan/kepentingan pengguna jasa pelayanan porter didapat nilai α lebih besar dari pada r product moment berarti hasil pengukuran variabel konsumen dinyatakan konsisten.

Dengan uji reabilitas didapat nilai α lebih besar dari pada r product moment (0,279) yaitu:

n	ΣY^2	(ΣY)^2	((ΣY)^2)/n	(σ1)^2
50	22473	1117249	22344,98	2,560

k	k-1	Σσi^2	σy^2	α
5	4	1,764	2,560	**0,389**

Dimana dapat dijabarkan sebagai berikut:

Perhitungan Reabilitas dengan koefisien alfa (α) cronbach:

Varians Skor Pertanyaan 1	=	(σ1)^2	=	0,242
Varians Skor Pertanyaan 2	=	(σ2)^2	=	0,406
Varians Skor Pertanyaan 3	=	(σ3)^2	=	0,680
Varians Skor Pertanyaan 4	=	(σ4)^2	=	0,330
Varians Skor Pertanyaan 5	=	(σ5)^2	=	0,106
Jumlah Varians Skor 1-5	=	(σi)^2	=	1,764
Varians Skor Total		(σy)^2	=	2,560
Sehingga α	=	(k/k-1)*(1-(Σσi^2/σ^2)	=	**0,389**

d. Analisis Kepentingan dan kepuasan

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan porter di Bandar Udara Soekarno Hatta. Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode deskriptif untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

e. Analisis Kuadran

Tingkat kinerja pelayanan porter di bandar udara Soekarno Hatta yang dapat memberikan kepuasan kepada penumpang diwakili oleh huruf X, sedangkan huruf Y merupakan tingkat kepentingan/harapan penumpang. Untuk hasil perhitungan setiap factor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, maka X'sebagai skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja, dan y' sebagi skor rata-rata tingkat kepentingan. Kemudian X" marupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan/kinerja seluruh factor, dan Y" adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh factor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Hasil perhitungan faktor-faktor kepuasan penumpang terhadap pelayanan porter tersebut dapat dilihat pada tabel 2.8

Tabel 2.4 Hasil perhitungan faktor-faktor kepuasan penumpang terhadap pelayanan porter di Bandar Udara Soekatno Hatta

Variabel	Kinerja/kepuasan	Kepentingan/ harapan
	x	y
1	3,54	4,72
2	3,16	3,44
3	4,54	4,00
4	4,08	4,88
5	3,44	4,10
Rata-rata	**3,75**	**4,23**

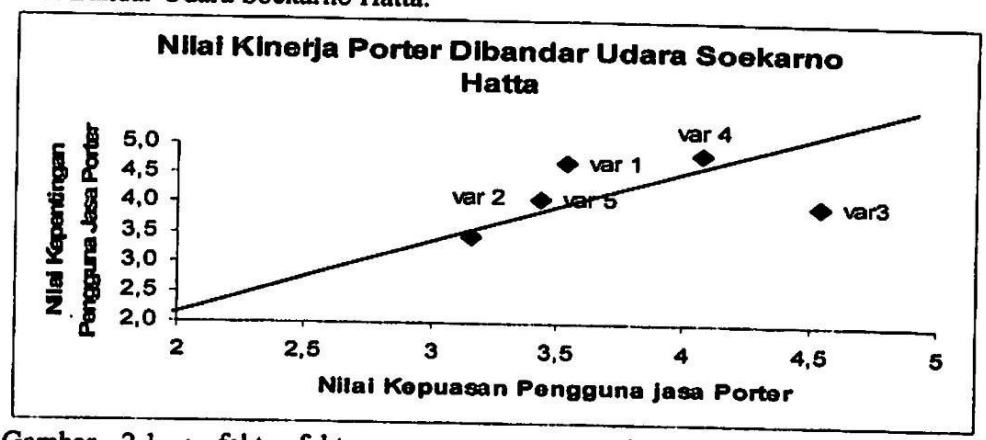
Sumber : Data Primer diolah

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 pengadaan jasa porter menitikberatkan/memprioritaskan upaya-upaya perbaikan terhadap faktor-faktor / atribut yang benar-benar dianggap penting oleh penumpang / penggunan jasa, sehingga dapat memuaskan.

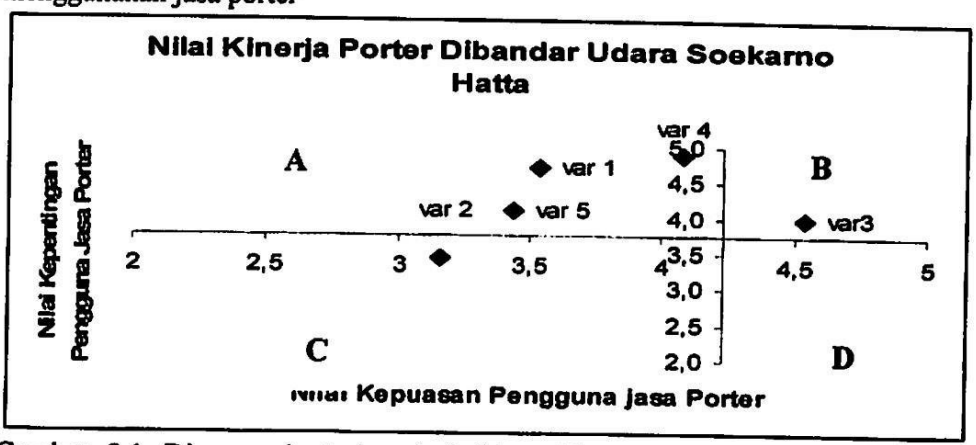
Pada gambar 2.1 berikut memperjelas faktor-faktor kepuasan penumpang yang mempengaruhi kepuasan penumpang yang menggunakan jasa porter. Pada gambar bagian atas diperlihatkan faktor-faktor kepuasan terletak pada diagram kartesius yang memiliki besaran skala yang sama antara sumbu mendatar dan sumbu tegak (rentang nilai 1-5), serta posisinya dibanding dengan sumbu diagonal.

Sedangkan pada gambar 2.2 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 porter seluruh faktor/atribut, dan nilai Y" adalah rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa porter di Bandar Udara Soekarno Hatta.



Gambar 2.1 : faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang yang menggunakan jasa porter



Gambar 2.1 Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pengguna jasa porter di bandar udara Soekarno Hatta.

Kepuasan Penumpang pengguna jasa porter di Bandara Soekarno Hatta

Berdasarkan gambar 2.2 tersebut diatas faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran A** merupakan faktor atau atribut yang dianggap **mempengaruhi kepuasan penumpang pengguna jasa porter**, karena pada diagram ini menunjukkan tingkat harapan atau kepentingan yang tinggi sementara tingkat kenerja/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. **Variabel 1: Kemudahan dalam mendapatkan porter resmi,** pada variabel ini untuk beberapa pengguna jasa merasakan belum mendapatkan kemudahan dalam menjumpai porter yang resmi. Hal ini terjadi karena masih banyaknya porter liar yang beroperasi di Bandar Udara Soekarno Hatta. Bagi mereka keberadaan porter liar tidak menjamin keamanan dari barang-barang bawaan mereka.

b. **Variabel 4: Kerapian seragam dan identitas diri yang dikenakan porter,** menurut beberapa responden, seragam para porter saat ini kurang rapi dan terkesan kotor. Kondisi ini tentunya kurang nyaman dilihat oleh para pengguna jasa terutama bila pengguna jasa tersebut merupakan para wisatawan manca negara. Untuk meningkatkan citra mereka, maka perusahaan penyelenggara pengadaan jasa porter perlu memikirkan penggantian seragam yang lebih baik dan secara kontinue. Sedangkan untuk menghapus citra kotor dari para porter tersebut, kiranya perlu ada penambahan jumlah seragam agar para porter dapat berganti pakaian setiap harinya.

c. **Variabel 5: Keseragaman besarnya uang jasa (*tip*) yang diminta oleh porter,** sebagian besar responden mengeluhkan masalah tersebut. Kurangnya keseragaman besarnya uang jasa yang diminta oleh para porter sangat meresahkan pengguna jasa.

Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran B** merupakan faktor atau atribut yang dianggap telah memenuhi harapan penumpang pengguna jasa porter tersebut, sehingga perlu untuk dipertahankan. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini adalah:

Variabel 3: Ketangkasan dan kehati-hatian dalam mengangkat barang. Menurut responden, pada variabel ini porter cukup tangkas dalam mengangkat barang. Selain itu merekapun cukup hati-hati dalam memperlakukan barang bawaan, sehingga jarang sekali terjadi komplain terhadap rusaknya barang bawaan yang disebabkan oleh porter.

Faktor-faktor yang terdapat pada **kuadran C** merupakan faktor atau atribut yang dianggap tidak memenuhi harapan, tetapi keberadaannya juga kurang diharapkan oleh pengguna jasa porter, sehingga variabel ini juga memerlukan perhatian khusus dari pihak penyelenggara jasa pelayanan porter tersebut. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini adalah:

Variabel 2: Bahasa yang santun dalam menawarkan jasa. Pada umumnya responden menyatakan bahwa para porter kurang sopan dan selalu memaksakan kehendak bila menawarkan jasa. Bagi responden hal tersebut sulit untuk diperbaiki, sehingga mereka menempatkan penilaian kinerja porter pada kuadran C.

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 porter. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan porter terhadap penumpang pengguna jasa pelayanan porter.

Tingkat kesesuaian pelayanan porter terhadap Penumpang

Variabel	Kinerja/kepuasan x	Kepentingan/ harapan y	Tingkat kesuaian	Selisih / gap
1	3,54	4,72	75,00	-1,18
2	3,16	3,44	91,86	-0,28
3	4,54	4,00	113,50	0,54
4	4,08	4,88	83,61	-0,80
5	3,44	4,10	83,90	-0,66
Rata-rata	3,75	4,23	89,57	-0,48

Sumber: Data primer diolah

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**, variabel yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan penumpang adalah:
   a. **Variabel 1: Kemudahan dalam mendapatkan porter resmi**). 75%
   b. **Variabel 4: Kerapian seragam dan identitas diri yang dikenakan porter.** 83,61%
   c. **Variabel 5: Keseragaman besarnya uang jasa (*tip*) yang diminta oleh porter.** 83,90%

   Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan **faktor yang paling berpengaruh** terhadap kinerja perusahaan penerbangan berdasarkan kepuasan penumpang. Hal ini terlihat karena responden memberikan nilai harapan yang tinggi sedang nilai kinerja yang mereka dapatkan rendah. Penumpang pada umumnya menyatakan bahwa semua variabel perlu mendapatkan perbaikan.
2. **Kuadran B**, variabel yang terdapat pada kuadran ini merupakan faktor yang telah baik menurut pendapat responden. Sehingga variabel ini perlu dipertahankan. Variabel tersebut adalah:

   Variabel 3: Ketangkasan dan kehati-hatian dalam mengangkat barang, 113,50%
3. **Kuadran C**, variabel pada kuadran ini memerlukan perhatian yang lebih dan perlu segera mendapatkan perbaikan karena citra ***sulit untuk diperbaiki*** telah melekat pada pendapat responden. Variabel tersebut adalah:

   Variabel 2: Bahasa yang santun dalam menawarkan jasa, 91,86%

DAFTAR PUSTAKA

A. B. Susanto, 2006, *Menyongsong Dinamika Persaingan*, Majalah Eksekutif

Anggraeni, 2004, *Peran Angkutan Massal KA Komuter SUSI Terhadap Kemacetan Lalu Lintas di Ruas Jalan Wonokromo-Aloha*, UNESA

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005, *Blue Print Transportasi Udara*, Departemen Perhubungan.

http://www.bkpm.go.id/en/file/Pen-Perhubungan2.doc, *Penjelasan Khusus Sektor Perhubungan*

Irviani,2004. *Kajian Kualitas Pelayanan Bis Kota Jenis Patas AC Trayek Bungur Asih – Perak*, ITS

Kajian Swakelola Mengenai *Keselamatan Transportasi Udara*, 2005. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan.

Kotler,Philip(1997), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, PT. Prehallindo, Jakarta

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.

Morlok EK, 1995, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga

Perhubungan Udara dalam Angka, 2005, Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara Departemen Perhubungan.

Riduwan, 2004, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta Bandung

Sistranas, 2003, *Sistem Transportasi Nasional*, Departemen Perhubungan

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi Baru, Jakarta, PT Rineka Cipta

Tamin OZ, 2000, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi, Edisi ke-2*, ITB Bandung

Wibowo, 2003, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Umum Prasarana Terminal Rajabasa Kota Bandar Lampung*, ITS

Wulan Fitrianti,2006, *Deskripsi Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia*, UGM

*) **Muhammad Yusuf**, lahir di Makassar 8 Desember 1957, Magister Manajemen STIM Jakarta tahun 2008, Peneliti Muda Pusat Litbang Perhubungan Udara, Badan Litbang Perhubunggan.

) **Ataline Muliasari, lahir di Semarang 8 September 1978, S2 Teknik Sipil ITS Surabaya tahun 2008, Calon Peneliti Pusat Litbang Perhubungan Udara, Badan Litbang Perhubunggan.