

EVALUASI SISTEM PELAYANAN PESAWAT DENGAN TARIF YANG BERBEDA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG

Rahmatang Rahman*

Abstract

Growth and improvement of airline service from year to year progressively becomes the society's attention. These things, can be seen from tightening of emulation of service quality, price, promotion among so much airline him. The plane role as transportation medium become progressively the necessary for world, what directly support international business and tourism. In a condition tight emulation, especial matter which must be given high priority by airline is customer satisfaction/ passenger can stay, vieing with to master market compartment. Airline have to know things any kind of lionized by all airline and passenger yield performance as good possible so that can customer gratify. On that account require to be importance and performance analysis.

In this research data analyze used by method of discriptive qualitative quantitative. To answer formulation of problem until how far mount customer satsosfaction/ passenger to airline performance pursuant to subdividing of tariff (cheap, medium, and expensive), hence used by Analysis Level Have interest and Performance / customer satisfaction

From result of this research is obtained by formulated elements level and divided to become four part of into diagram of kartesius so that known relation between importance of cutomer to level satisfaction of airline service..

Keyword: *Ticket fare classification, expectation, performance*

1. Pendahuluan

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.

Kelemahan dari pemberlakuan tarif murah yang diberikan oleh perusahaan penerbangan adalah bervariasinya harga tiket dalam satu penerbangan. Perusahaan penerbangan memberlakukan harga sesuai dengan kelas tiket yang disesuaikan dengan kondisi waktu beli calon penumpang. Ketidakstabilan harga ini sering terjadi pada satu jadwal penerbangan dimana dalam satu *cabin* pesawat harga yang didapat antara penumpang satu dengan lainnya berbeda-beda. Ketidak stabilan harga tiket ini diduga akan menimbulkan ketidak puasan dari penumpang.

* Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tadulako, Palu

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas pelayanan perusahaan penerbangan perlu untuk di analisa berdasarkan pada pengelompokan tarif, sehingga akan diketahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang pesawat yang mendapatkan tiket murah, sedang, dan mahal.

Dari uraian tersebut diatas, terdapat beberapa hal yang menjadi pokok permasalahan, adalah Sejauh mana tingkat kepuasan / opini penumpang ditinjau dari kesesuaian antara kepuasan yang diterima dengan yang diharapkan.

2. Tinjauan Pustaka

Untuk membentuk kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama dalam memberikan kualitas jasa yang diharapkan menurut *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991 : 240)* 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.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (*Philip Kotler 1994: 561*):

- 1) Keandalan (*reability*): 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.

3. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Juanda Surabaya ini diantaranya bertujuan untuk menganalisis dan sampai sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan yang diharapkan penumpang dengan kepuasan yang dirasakan mengenai kinerja perusahaan penerbangan. Untuk mengarah ketujuan tersebut, maka dilakukan pengumpulan informasi dengan metode survey wawancara dengan instrumen kuisioner sehingga didapatkan nilai harapan dan kepuasan penumpang pesawat yang dilaksanakan pada tanggal 3 Januari 2008 pukul 13.00 hingga pukul 19.00 WIB dan tanggal 4 Januari 2008 pukul 08.00 hingga pukul 16.30 WIB.

Subyek penelitian ini adalah calon penumpang pesawat yang secara langsung mengalami pelayanan perusahaan penerbangan. Dalam hal ini dipilih calon penumpang yang sudah pernah naik pesawat, sehingga bagi calon penumpang yang baru naik pesawat untuk kali pertama tidak masuk dalam subyek responden. Kuisioner sebagai media wawancara disusun dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kemungkinan timbulnya ketidak sesuaian pada kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan calon penumpang selama ini. Tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja/ kualitas pelayanan dari hasil survei kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius yang terbagi atas 4 kuadran. Dari pemetaan diagram tersebut pihak perusahaan penerbangan dapat melihat komponen atau variabel mana yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan prioritas yang diharapkan pengguna jasa penerbangan (penumpang).

Dari 90 buah kuisioner yang disebarkan, 30 kuisioner merupakan penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah (kurang dari Rp. 300.000), 30 kuisioner berikutnya merupakan penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif sedang (antara Rp 300.000 hingga dari Rp. 400.000), dan 30 kuisioner yang lain bagi penumpang yang mendapatkan harga tiket relatif mahal (lebih dari Rp. 400.000).

Untuk memudahkan penilaian mengenai kinerja perusahaan penerbangan, perlu dilakukan

pengelompokan atau *grouping*. Pengelompokan ini dilakukan untuk merinci hal-hal apa saja yang menjadi tinjauan pada kinerja perusahaan penerbangan dalam penelitian ini.

Menurut Suharto Abdul 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 (Philip 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 Cristoper 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 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap

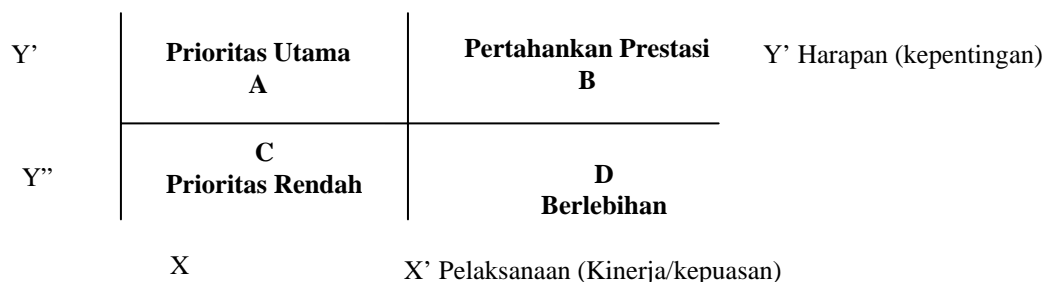
Pelayanan Pesawat Berdasarkan Pengelompokan Tarif ditentukan kriteria kinerja pelayanan perusahaan penerbangan seperti pada Tabel 1.

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode diskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja perusahaan penerbangan, maka digunakan *importance-performance analysis* (John A Martila and John C James 1977: 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/penumpang. Dalam penelitian ini digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting, sedangkan untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian yaitu Sangat baik, baik, cukup baik, buruk, dan sangat buruk

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 (Reliability) | 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 |



Keterangan:

- Kuadran A, merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan responden. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden masih sangat rendah, sehingga variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan.
- Kuadran B, menunjukkan faktor-faktor yang menurut responden penting dan responden telah mendapatkan sesuai dengan harapannya (memuaskan), variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran C, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi responden, dan menunjukkan responden tidak menerima pelayanan seperti apa yang diharapkan (tidak memuaskan) sehingga menjadi dianggap kurang penting.
- Kuadran D, menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi pelayanannya dirasakan terlalu berlebihan oleh responden.

Gambar 1. Diagram Cartesius

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Kepuasan penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah

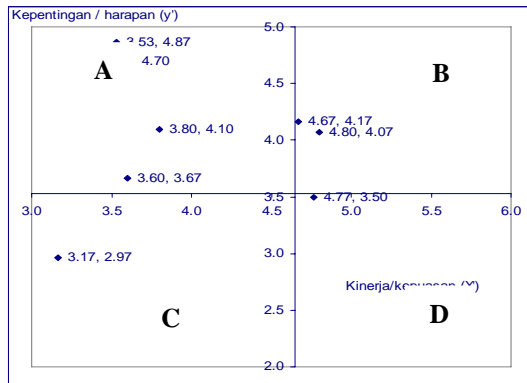
Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A pada Gambar 2 merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, karena pada diagram ini menunjukkan tingkat harapan atau kepentingan yang tinggi sementara tingkat kinerja/kepuasan yang dirasakan penumpang rendah. Maka faktor-faktor yang ada merupakan menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan. faktor-faktor tersebut adalah:

- Kenyamanan selama dalam perjalanan (misal: AC yang berfungsi dengan baik, keleluasaan *seat*, kebersihan dan kerapian ruang pesawat serta *crew*, dll). Hal ini dapat dimaklumi, karena penumpang sangat membutuhkan kenyamanan selama dalam perjalanan. Sementara pada kondisi saat ini banyak perusahaan penerbangan yang mulai mengabaikan keadaan ini.
- Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*). Dari hasil penelitian ini dapat dipastikan bahwa

sesungguhnya penumpang mengharapkan *Travel Time* yang *On Time Performance*. Memang pada kasus-kasus tertentu lama perjalanan jadi lebih panjang. Tetapi kondisi ini rupanya kurang disampaikan pada penumpang. Menurut beberapa perusahaan penerbangan kondisi-kondisi ini terjadi karena beberapa hal misalnya: pilot mendapatkan informasi bahwa bandar udara yang dituju tidak aman untuk pendaratan karena cuaca, sehingga memerlukan penambahan waktu (*Holding*) diudara hingga mendapatkan kondisi yang baik bagi proses *landing*.

- Kemampuan Perusahaan Penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (misal: Keterlambatan, kualitas pelayanan *crew*, kualitas pesawat, ketidaknyamanan penerbangan, komplain bagasi, dll). Keluhan ini sering terjadi. Perusahaan penerbangan dinilai kurang cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang. Hal terbanyak yang terjadi adalah hilangnya bagasi, tetapi perusahaan penerbangan kurang cepat mengatasi, sehingga penumpang banyak yang menyampaikan keluhannya di media massa.
- Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan. Pada umumnya penumpang

mengharapkan ketepatan waktu perjalanan, karena penumpang yang melakukan perjalanan cenderung ingin segera sampai tujuan. Tetapi, kondisi ini seakan-akan kurang diperhatikan oleh beberapa perusahaan penerbangan. Keterlambatan yang terjadi pada umumnya berkisar 1 hingga 3 jam.



Gambar 2. Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan kelompok tarif murah

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B pada Gambar 2 merupakan faktor atau atribut yang dianggap telah memenuhi harapan penumpang sehingga perlu untuk dipertahankan. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Kemudahan dalam mendapatkan tiket. Dengan banyaknya agen-agen penjualan tiket, serta banyaknya pilihan *Air Line* menjadikan penumpang sangat mudah dalam mendapatkan tiket. Selain itu, pelayanan terhadap penumpang dalam mendapatkan tiket semakin mudah dengan adanya sistem pengantaran tiket yang dilakukan oleh agen-agen tersebut. Sehingga banyak penumpang yang tidak perlu mengunjungi agen penjualan tiket untuk mendapatkannya.
- 2) Kualitas *take off* dan *landing*. Meskipun banyak didengar terjadinya *insiden* dalam dunia penerbangan, tetapi pada umumnya penumpang merasakan kualitas *take off* dan *landing* yang baik.. kondisi ini perlu dipertahankan mengingat keselamatan penerbangan merupakan hal utama yang dibutuhkan oleh penumpang.

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran C (Gambar 2) merupakan faktor atau atribut yang

dinilai kurang penting oleh penumpang dan pelaksanaannya pun kurang baik dilakukan oleh perusahaan penerbangan. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini adalah kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan. Pada kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah, kualitas makanan dan minuman yang dibagikan bukan merupakan harapan penting bagi penumpang. Tetapi kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama ini dianggap kurang baik oleh penumpang.

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran D (gambar 2) merupakan faktor atau atribut yang dinilai kurang penting oleh penumpang tetapi dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan penerbangan. Oleh sebab itu, faktor ini bukan merupakan prioritas perbaikan. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini adalah Kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan. Penumpang yang mendapatkan tarif murah pada umumnya kurang memerlukan perubahan jadwal penerbangan. Tetapi bila kebutuhan ini terjadi perubahan dapat segera dilakukan selama *seat* masih tersedia pada jadwal yang dibutuhkan oleh penumpang. Faktor ini bisa dipenuhi oleh perusahaan penerbangan bila pada saat *off peak* sehingga pada *peak season* penumpang akan mengalami kesulitan bila harus merubah jadwal penerbangan.

4.2 Kepuasan penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif sedang

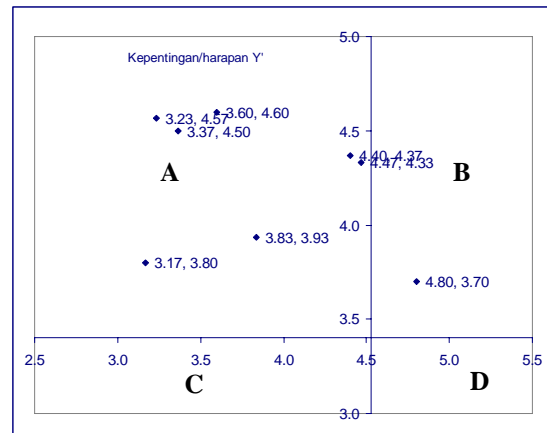
Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A pada Gambar 3 merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, karena pada diagram ini menunjukkan tingkat harapan atau kepentingan yang tinggi sementara tingkat kinerja/kepuasan yang dirasakan penumpang rendah. Maka faktor-faktor yang ada merupakan menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan . faktor-faktor tersebut adalah:

- 1) Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan. Hal ini merupakan suatu kinerja yang seringkali dianggap buruk oleh penumpang. Seringnya terjadi keterlambatan seakan-akan merupakan hal yang perbaikannya kurang dilaksanakan oleh beberapa perusahaan penerbangan.
- 2) Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*). Seperti halnya kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah, bahwa sesungguhnya 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.

- 3) Kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan. Pada situasi tertentu penumpang memerlukan perubahan pada jadwal keberangkatannya. Karena terbatasnya *seat* yang tersedia, maka perusahaan penerbangan tidak dapat melayani kebutuhan tersebut. Hal ini pada umumnya terjadi pada saat *peak season*. Bagi penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif sedang, atribut ini merupakan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh perusahaan penerbangan
- 4) 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 yang sama juga diungkapkan oleh penumpang yang mendapatkan tarif murah. Perusahaan penerbangan dianggap kurang tanggap terhadap keluhan penumpang, sehingga atribut ini merupakan prioritas yang perlu di perbaiki oleh perusahaan penerbangan.
- 5) Kualitas *take off* dan *landing* yang baik. Atribut ini merupakan hal terpenting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan penerbangan. Pada kelompok penumpang yang mendapatkan tiket tarif sedang, posisi atribut ini terdapat pada kuadran A tetapi sudah sangat dekat pada kuadran B, sehingga dapat di simpulkan bahwa perusahaan penerbangan sesungguhnya sudah berusaha meningkatkan kualitas *take off* dan *landing* yang baik.
- 6) Kenyamanan selama dalam perjalanan (misal: AC yang berfungsi dengan baik, keleluasaan *seat*, kebersihan dan kerapian ruang pesawat serta *crew*, dll). Sama halnya dengan kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah, penumpang sangat membutuhkan kenyamanan selama dalam perjalanan. Sementara pada kondisi saat ini banyak perusahaan penerbangan yang mulai mengabaikan keadaan ini. Dari beberapa keluhan penumpang, perusahaan penerbangan perlu untuk memperbaiki beberapa kualitas diantaranya kebersihan dan kerapian ruang pesawat, AC yang kurang dingin di beberapa *Air line*.

- 7) Kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan. Bagi penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif sedang, harapan terhadap kualitas makanan dan minuman yang didapatkan cukup tinggi. Sehingga dengan kualitas yang didapatkan saat ini menjadikan penumpang tidak puas. Kondisi ini merupakan factor yang perlu juga diperhatikan oleh perusahaan penerbangan.



Gambar 3. Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan kelompok tarif sedang

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B (Gambar 3) merupakan faktor atau atribut yang dianggap telah memenuhi harapan penumpang sehingga perlu untuk dipertahankan. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini adalah kemudahan dalam mendapatkan tiket. Seperti halnya dengan kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan harga murah, faktor ini telah memenuhi harapan penumpang karena dengan banyaknya agen-agen penjualan tiket, serta banyaknya pilihan *Air Line* menjadikan penumpang sangat mudah dalam mendapatkan tiket. Selain itu, pelayanan terhadap penumpang dalam mendapatkan tiket semakin mudah dengan adanya sistem pengantaran tiket yang dilakukan oleh agen-agen tersebut. Sehingga penumpang yang tidak perlu mengunjungi agen penjualan tiket untuk mendapatkannya.

Pada kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif sedang ini, kepuasan terhadap kinerja perusahaan penerbangan

hanya terdapat pada kuadran A dan kuadran B. Disini tidak ditemukan atribut yang menempati kuadran C dan kuadran D (lihat Gambar 3).

4.3 Kepuasan penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif mahal

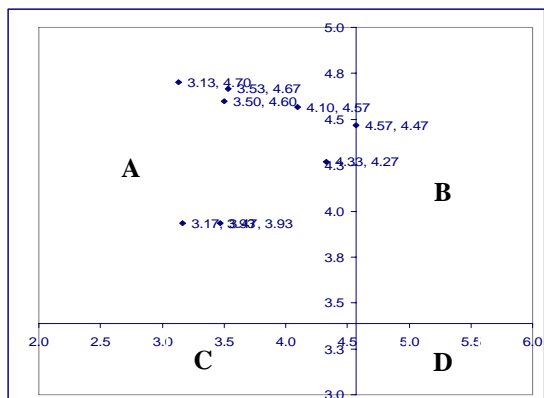
Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A (Gambar 4) merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang, karena pada diagram ini menunjukkan tingkat harapan atau kepentingan yang tinggi sementara tingkat kinerja/kepuasan yang dirasakan penumpang rendah. Maka faktor-faktor yang ada merupakan menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan. faktor-faktor tersebut adalah:

- 1) Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*). Seperti halnya kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah dan tarif sedang, 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.
- 2) Kualitas *take off* dan *landing* yang baik. Kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan harga mahal ini masih beranggapan bahwa di masa ini kualitas *take off* dan *landing* untuk pesawat *low cost carier* tidak sebaik pesawat yang bertarif tinggi 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.
- 3) 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.
- 4) 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 yang sama juga diungkapkan oleh penumpang yang

mendapatkan tarif murah, dan kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif sedang. Perusahaan penerbangan dianggap kurang tanggap terhadap keluhan penumpang, sehingga atribut ini merupakan prioritas yang perlu di perbaiki oleh perusahaan penerbangan.

- 5) 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.
- 6) Kenyamanan selama dalam perjalanan (misal: AC yang berfungsi dengan baik, keleluasaan *seat*, kebersihan dan kerapian ruang pesawat serta *crew*, dll). Sama halnya dengan kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif murah, dan tarif sedang penumpang sangat membutuhkan kenyamanan selama dalam perjalanan. Sementara pada kondisi saat ini banyak perusahaan penerbangan yang mulai mengabaikan keadaan ini. Dari beberapa keluhan penumpang, perusahaan penerbangan perlu untuk memperbaiki beberapa kualitas diantaranya kebersihan dan kerapian ruang pesawat, serta AC yang kurang dingin di beberapa *Air line*.
- 7) Kemudahan dalam mendapatkan tiket. Posisi faktor ini terdapat pada kuadran A, tetapi sudah sangat mendekati kuadran B. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan mendapatkan masih dirasakan sulit oleh beberapa penumpang dengan jumlah yang kecil.
- 8) 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.

Pada kelompok penumpang yang mendapatkan tiket dengan tarif mahal ini, tidak terdapat faktor-faktor/atribut yang berada pada kuadran B, sehingga semua faktor perlu menjadi prioritas perbaikan bagi perusahaan penerbangan (Lihat Gambar 4).



Gambar 4. Diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan kelompok tarif mahal

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

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

- 1) Tingkat kesesuaian untuk kelompok penumpang dengan tarif murah

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

- **Kuadran A**, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan penumpang adalah: kenyamanan selama dalam perjalanan, ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*). kemampuan perusahaan penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja perusahaan penerbangan berdasarkan kepuasan penumpang.
- **Kuadran B**, faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaan dan keberadaannya karena sudah sesuai dengan harapan penumpang adalah: kemudahan dalam mendapatkan tiket dan kualitas *take off* dan *landing*.
- **Kuadran C**, faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh penumpang, dan kinerjanya pun dinilai kurang baik oleh

penumpang adalah: kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan.

- **Kuadran D**, Faktor-faktor yang telah dilaksanakan dengan baik oleh pengelola terminal tetapi dinilai kurang penting oleh penumpang, adalah: kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan.
- 2) Tingkat kesesuaian untuk kelompok penumpang dengan tarif sedang
Berdasarkan jawaban responden penumpang dan analisis kuadran (dengan tingkat kesesuaian) dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- **Kuadran A**, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan penumpang adalah: ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*), kemudahan dalam merubah jadwal penerbangan. kemampuan perusahaan penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang, kualitas *take off* dan *landing* yang baik, kenyamanan selama dalam perjalanan, dan kualitas makanan dan minuman yang dibagikan selama dalam perjalanan. Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan terhadap kinerja perusahaan penerbangan berdasarkan kepuasan penumpang.
- **Kuadran B**, faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaan dan keberadaannya karena sudah sesuai dengan harapan penumpang adalah: Kemudahan dalam mendapatkan tiket.

- 3) Tingkat kesesuaian untuk kelompok penumpang dengan tarif mahal

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

- **Kuadran A**, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan penumpang adalah: Ketepatan waktu lama perjalanan (*travel time*). Kualitas *take off* dan *landing* yang baik, Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan, Kemampuan Perusahaan Penerbangan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang, Kualitas makanan dan minuman selama dalam perjalanan, Kenyamanan selama dalam perjalanan Kemudahan dalam mendapatkan tiket, Kemudahan dalam

merubah jadwal penerbangan. Variabel-variabel pada kuadran ini merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja perusahaan penerbangan berdasarkan kepuasan penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan saran-saran bahwa Perusahaan penerbangan hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang dengan prioritas sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik untuk *Ground service* maupun *Inflight service*.
- 2) Memperhatikan dan bertindak dengan cepat bila mendapat keluhan dari penumpang.
- 3) Meningkatkan kualitas pesawat, sehingga kenyamanan dapat sesuai dengan harapan penumpang.
- 4) Menepati jadwal keberangkatan..
- 5) Memperbaiki kualitas makanan dan minuman yang dibagikan kepada penumpang.

6. Daftar Pustaka

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

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.

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.

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