

STUDI PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL PENUMPANG BANDAR UDARA DI IBUKOTA PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Achmad Zultan Mansur¹⁾, Budi Setiawan¹⁾, dan Khayrunisyah Yahya¹⁾

1) Jurusan Teknik Sipil, Universitas Borneo Tarakan, Tarakan, Kalimantan Utara

achmadzultan@gmail.com

ABSTRACT

North Kalimantan Province has only one domestic airport in the city of Tanjung Selor called Tanjung Harapan. Therefore the standard of services and facilities provided by the airport management must be in accordance with standards that are able to create a comfortable and conducive atmosphere. This research uses descriptive analysis method and IPA (Importance Performance Analysis) analysis method, in this analysis there are 36 attributes or indicators that serve as a benchmark in determining passenger satisfaction with services provided at Tanjung Harapan airport terminal. The purpose of this study is to determine the standard level of passenger terminal services and determine the level of passenger satisfaction with airport terminal services. The results of research on Terminal Services Standards According to PM. Number 178 of 2015 states that the results of the assessment of the facilities of the departure and arrival process scored 75 with the title "B" (very good). The IPA (Importance Performance Analysis) method on passenger satisfaction there are 5 attributes in quadrant I (top priority), 17 attributes in quadrant II (maintain performance), 10 attributes in Kudran III (low priority), and 4 attributes in quadrant IV (excessive).

Keywords: service standards, satisfaction, facilities, IPA method

ABSTRAK

Provinsi Kalimantan Utara hanya memiliki satu Bandar Udara domestik yang berada di Kota Tanjung Selor yang bernama Tanjung Harapan. Oleh karena itu standar pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola bandara haruslah sesuai dengan standar yang mampu menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis IPA (Importance Performance Analisis), dalam analisis ini ada 36 atribut atau indikator yang menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan di terminal bandar udara Tanjung Harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat standar pelayanan terminal penumpang dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal bandar udara. Hasil penelitian mengenai Standar pelayanan Terminal Menurut PM.nomor 178 tahun 2015 menyatakan bahwa hasil penilaian terhadap fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan mendapat nilai 75 dengan predikat "B" (baik sekali). Metode IPA (Importance Performance Analisis) pada kepuasan penumpang terdapat 5 atribut pada kuadran I (prioritas utama), 17 atribut pada kuadran II (pertahankan prestasi), 10 atribut pada kuadran III (prioritas rendah), dan 4 atribut pada kuadran IV (berlebihan).

Kata kunci: standar pelayanan, kepuasan, fasilitas, metode IPA

1 PENDAHULUAN

Bandar Udara Tanjung Harapan adalah Bandar Udara domestik yang terletak di kota Tanjung Selor ibu kota Provinsi Kalimantan Utara, karena terletak di ibu kota provinsi Kalimantan Utara, menjadikan Bandar Udara Tanjung Harapan sebagai pintu gerbang transportasi udara guna kepentingan pemerintahan dan peningkatan perekonomian masyarakat. Bandar Udara yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara ini mulai beroperasi pada tahun 1978 sesuai peruntukannya di pusat pemerintahan dan pembangunan membuat Bandar Udara Tanjung Harapan terus dipacu pembangunannya sesuai dengan Rencana Induk/Masterplan Bandar Udara Tanjung Harapan Nomor: KP. 562 Tahun 2015 Tanggal 20 November 2015. Semakin meningkatnya pembangunan fisik pada terminal bandar udara Tanjung Harapan, pihak pengelola baiknya juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang maupun calon penumpang Bandar Udara Tanjung Harapan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat standar pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Tanjung Harapan berdasarkan PM nomor 178 tahun 2015 dan mengetahui

tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal bandar udara Tanjung Harapan Kota Tanjung Selor.

Untuk memperkuat penelitian ini ada beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan tingkat pelayanan terminal penumpang dan fasilitas bandar udara. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh 6 atribut yang termasuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu Tersedianya layanan kesehatan, tersedianya fasilitas penyandang cacat, tersedianya restoran atau kantin, tersedianya Musholla/ tempat ibadah, tersedianya layar pengumuman, tersedianya fasilitas informasi melalui pengeras suara. Pada penelitian ini IPA didapatkan nilai tingkat kepentingan sebesar 60 % (Juniawan, Wicaksono, & Kusumaningrum, 2018).

Shaula (2018) menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) untuk evaluasi kapasitas dilakukan dengan menganalisis luasan terminal yang meliputi check in area, ruang tunggu keberangkatan domestik, serta *baggage claim area* berdasarkan data penumpang yang diperoleh dari pihak bandara dengan menggunakan SNI 03-7046-2004, kemudian dilakukan *forecasting* penumpang untuk tahun 2022

menggunakan metode *Arithmetic straight line method*. Hasil analisis penelitian menunjukkan waktu pelayanan pada *check in counter* kurang dari 2.5 menit dan waktu pelayanan pada *baggage claim* area kurang dari 20 menit, sedangkan untuk kualitas pelayanan menurut persepsi penumpang terdapat 9 atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas utama perbaikan dan sisanya 25 atribut pelayanan perlu peningkatan terhadap kinerja yang telah dilakukan.

Barudana & Susilo (2018) menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Madiun untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Madiun saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan penyebaran kuesioner tentang pelayanan Stasiun Madiun secara langsung ke pengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan *Importance Performance Analysis*. Dari penelitian ini diperoleh bobot penilaian standar pelayanan minimal sebesar 84.63% menggunakan metode analisa *Importance Performance Analysis*, tingkat kepuasan pelanggan sebesar 74.36% menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks*, rerata waktu pelayanan tiket 201.8

detik/orang, kepedulian (*emphaty*) merupakan variabel yang paling berpengaruh dalam pelayanan tingkat kinerja dan fasilitas di stasiun dilihat dari hasil diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua atribut pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dan berhasil dalam menentukan kepuasan penumpang.

Terminal penumpang Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan yang merupakan bandar udara pengumpul di Kalimantan Utara serta diberlakukan peraturan baru Kemenhub No. PM 157/2015 (Wahyudi, Arifin, & Wicaksono, 2016). Maka dilakukan kajian mengenai kinerja pada saat ini. Metode yang digunakan adalah metode IPA, *Quality Function Deployment* (QFD) dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan yang harus dilakukan yaitu: menambah kekurangan rambu dan *layout*; pemberdayaan ruang yang belum digunakan; optimalisasi ruangan; penambahan dan pengaturan ulang tempat duduk; menambah jumlah personil; penyesuaian rambu Informasi angkutan lanjutan; koordinasi dengan pihak provider internet; penambahan peralatan pemeriksaan keamanan dan penunjang; pembuatan jalur antrian; perbaikan rambu

fasilitas nursery; mengoperasikan 2 *x-ray* dan 2 *walk trough metal detector*.

2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara sesuai PM Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Anonim, 2015). Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas (Subekti, 2018).

2.2 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Tjiptono & Chandra (2007) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keyakinan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan;
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

2.3 Uji Reabilitas dan Validitas

Importance reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Sunyoto, 2009). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi berarti pengukuran tersebut mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Butir pertanyaan dikatakan *reliable* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Teknik yang sering digunakan untuk menentukan koefisien reliabilitas adalah dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Suatu konstruk atau variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0.60 (Sunyoto, 2009).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan signifikansi dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r table*. Jika *r* hitung untuk *r* tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari *r table* maka butir pertanyaan dikatakan valid (Sunyoto, 2009).

2.4 Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 (Suhendra & Prasetyanto, 2016). *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah:

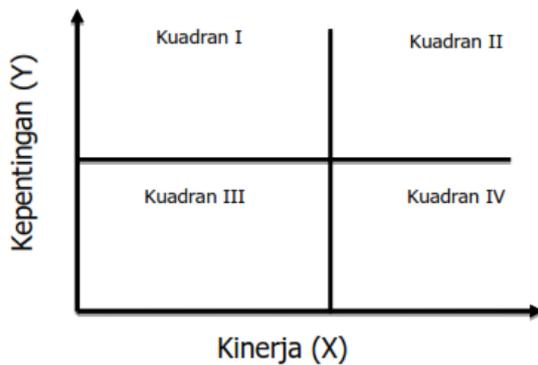
$$Tki = Xi/Yi \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis
(Sumber: Supranto, 2001)

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius (Gambar 1):

1. Kuadran I (*concentrate these*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*keep up the good work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap

dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*low priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*possible overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di terminal penumpang Bandar Udara Tanjung Harapan Kota Tanjung Selor. Lokasi penelitian ini dipilih dengan menggunakan (Soehartono, 2002) mengemukakan bahwa "*probability sampling*" merupakan cara pengambilan sampel yang pengambilannya

dilakukan secara acak atau random. Teknik *purposive* dengan pertimbangan bahwa terminal penumpang Bandar Udara Tanjung Harapan merupakan bandar udara domestik kelas III yang terletak di Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara yang merupakan pintu gerbang transportasi udara di Tanjung Selor. Tahapan waktu penelitian dimulai dari awal penulisan hingga selesai yaitu dimulai pada bulan Mei 2019 sampai dengan bulan Februari 2020. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Adapun data yang digunakan yaitu data primer yang meliputi data kuesioner, data penilaian PM.178 tahun 2015 dan data dokumentasi, adapun data sekunder data profil bandara dan data LLAU. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

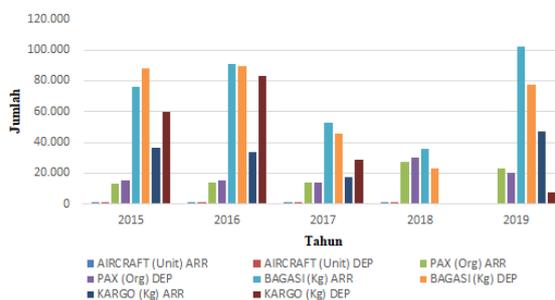
4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bandar Udara Tanjung Harapan, yang terletak di Kota Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara, dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, mulai beroperasi pada tahun 1978 sesuai peruntukannya di pusat pemerintahan dan pembangunan membuat Bandar Udara

Tanjung Harapan terus dipacu pembangunannya, untuk memenuhi kebutuhan penumpang sesuai dengan rencana induk/masterplan Bandar Udara Tanjung Harapan Nomor: KP. 562 Tahun 2015 Tanggal 20 November 2015. Hingga saat ini Bandara Tanjung Harapan memiliki luas lahan 24 Ha dan luas gedung terminal 983 m², melayani 7 (tujuh) rute penerbangan reguler maupun perintis dan dilayani oleh 4 (empat) maskapai yaitu Wings Air, Express Air, Susi Air, dan Aviastar.

Berdasarkan Gambar 2, data lalu lintas angkutan udara Bandar Udara Tanjung Harapan, dapat dilihat bahwa dalam kurun waktu 5 tahun terakhir secara garis besar data yang ada menunjukkan bahwa pada tahun 2015 dan 2016 tingkat angkutan udara cukup stabil dengan angka di atas 80.000 untuk angkutan bagasi, penumpang dan juga jumlah penerbangan, namun menurun drastis pada tahun 2017 dan 2018, menurut penuturan petugas bandara hal ini terjadi karena adanya penghapusan subsidi angkutan lalu lintas termasuk didalamnya subsidi untuk penerbangan yang diberikan pemerintah terhadap maskapai-maskapai yang melakukan penerbangan didaerah-daerah terpencil sehingga mengakibatkan penurunan angka lalu lintas angkutan

udara di Bandar Udara Tanjung Harapan, namun setelah kembali mendapat subsidi penerbangan dari pemerintah pada tahun 2019, data lalu lintas angkutan udara menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap angka lalu lintas angkutan udara di Bandar Udara Tanjung Harapan.



Gambar 2. Data Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Tanjung Harapan
(Sumber: Anonim, 2020)

Hal ini juga mengungkapkan bahwa subsidi angkutan lalu lintas yang diberikan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi Kalimantan utara sangat mempengaruhi jumlah penumpang yang melakukan penerbangan dan juga mobilitas masyarakat di wilayah terpencil.

4.1 Analisis Data

4.1.1 Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk menentukan apakah konstruk atau pernyataan pada kuesioner valid atau tidak. Berikut adalah salah satu contoh perhitungan secara manual untuk mencari nilai r hitung dengan

menggunakan rumus *product moment* (Ghozali, 2016).

$$r_{x.y_1} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{x.y_1} = \frac{100 \cdot 70621 - (447)(15734)}{\sqrt{(100 \cdot 2023 - (447)^2)(100 \cdot 2482500 - (15734)^2)}}$$

$$r_{x.y_1} = \frac{29002}{\sqrt{2491 \cdot 691244}}$$

$$r_{x.y_1} = \frac{29002}{\sqrt{1721888804}}$$

$$r_{x.y_1} = \frac{29002}{41495,6480}$$

$$r_{x.y_1} = 0.699$$

4.1.2 Uji realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah konstruk dalam penelitian ini sudah reliabel atau tidak (Ghozali, 2016).

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's alpha Based On Standarized items	N of Items
.739	.908	37

Berdasarkan nilai uji realibilitas tersebut dapat diketahui kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih dari 60% (Tabel 1). Sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus slovin dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{N}{1 + N e^2} \right)$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e² = batas toleransi kesalahan.

$$n = \left(\frac{50.056}{1 + 50.056 \cdot 0.10^2} \right)$$

n = 99.8 = 100 responden

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel/responden yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal Bandar Udara Tanjung Harapan. Dimana pada penelitian ini yang menjadi sampel merupakan penumpang yang akan menggunakan fasilitas layanan di terminal penumpang Bandar Udara Tanjung Harapan. Penelitian ini memiliki beberapa karakteristik responden atau identitas responden yang akan dibahas oleh peneliti dengan menggunakan aplikasi SPSS V.25 sebagai data penunjang dalam penelitian ini, antara lain karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden berdasarkan umur, karakteristik responden berdasarkan pendidikan, dan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Sementara itu pengambilan data mengenai penilaian terhadap PM.No 178 Tahun 2015 peneliti melakukan pengambilan data

menggunakan 2 (dua) sampel yang didapat melalui pengisian form penilaian oleh petugas bandar udara. Adapun hasil analisis data berdasarkan form penilaian fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2 penilaian yang diisi oleh petugas UPTD Bandar Udara Tanjung Harapan diketahui bahwa pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan dengan waktu menunggu sudah sesuai dengan standar yaitu < 7 menit, Batas waktu lamanya menunggu *check-in* per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *counter check-in* adalah < 30 menit maka batas waktu tunggu juga telah memenuhi standar pelayanan, jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan dengan kondisi yang baik dan dapat dipergunakan dengan ketersediaan lebih dari 60% dari jumlah penumpang pada waktu sibuk, dan waktu penyerahan bagasi pertama adalah < 20 menit dihitung sejak pesawat melakukan block-on. Sehingga dari hasil perhitungan penilaian yang diberikan oleh petugas UPTD Bandar Udara Tanjung Harapan terhadap penilaian fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan didapatkan nilai *level of service* sebesar 75 dengan klasifikasi penilaian B (baik sekali).

Berdasarkan Tabel 3 penilaian yang diisi oleh petugas UPTD bandar udara Tanjung Harapan diketahui bahwa ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara berupa AC, kipas angin dan atau ventilasi udara sudah tersedia dengan baik di terminal penumpang bandar udara Tanjung Harapan, pengkondisian cahaya sebagai sumber cahaya sudah tersedia dengan baik, ketersediaan trolley tidak ada sehingga perlu dilakukan pengadaan *trolley*, kebersihan terminal penumpang bandar udara sudah terjaga dengan baik terlihat dengan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin untuk membersihkan dan merawat fasilitas yang ada di Bandar Udara Tanjung Harapan, pelayanan informasi dalam bentuk audio dan visual sudah tersedia dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, ketersediaan fasilitas toilet yang lengkap, tidak berbau dan tidak ada genangan air sudah baik, ketersediaan tempat parkir baik roda 2 maupun roda 4 sudah baik namun masih perlu untuk ditingkatkan atau diperbaiki lagi, fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus tersedia namun masih perlu diperbaiki dan dilengkapi lagi. Sehingga total penilaian mengenai fasilitas yang memberikan kenyamanan diperoleh nilai *level of service* sebesar 75 dan masuk dalam kategori B (baik sekali).

Berdasarkan Tabel 4 penilaian yang diisi oleh petugas UPTD Bandar Udara Tanjung Harapan diketahui bahwa ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia dengan lengkap dan bersih, ketersediaan ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu tersedia ruangan yang bersih dan nyaman, ketersediaan ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja tersedia dengan baik, ketersediaan ruang merokok tersedia dengan fasilitas lengkap dan nyaman, ketersediaan fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang tersedia dengan baik, ketersediaan fasilitas air bersih untuk minum tersedia dengan baik dan gratis untuk umum, dan ketersediaan ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif tersedia dengan lengkap dan nyaman. Sehingga total penilaian mengenai fasilitas yang memberikan kenyamanan diperoleh nilai *level of service* sebesar 45 dan masuk dalam kategori B (Baik Sekali).

4.2 Hasil Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Nilai tingkat kesesuaian dihitung dengan menggunakan persamaan 1, sehingga diperoleh:

$$Tki1 = \frac{376}{389} \times 100\% = 97\%$$

Tabel 2. Hasil Penilaian Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan

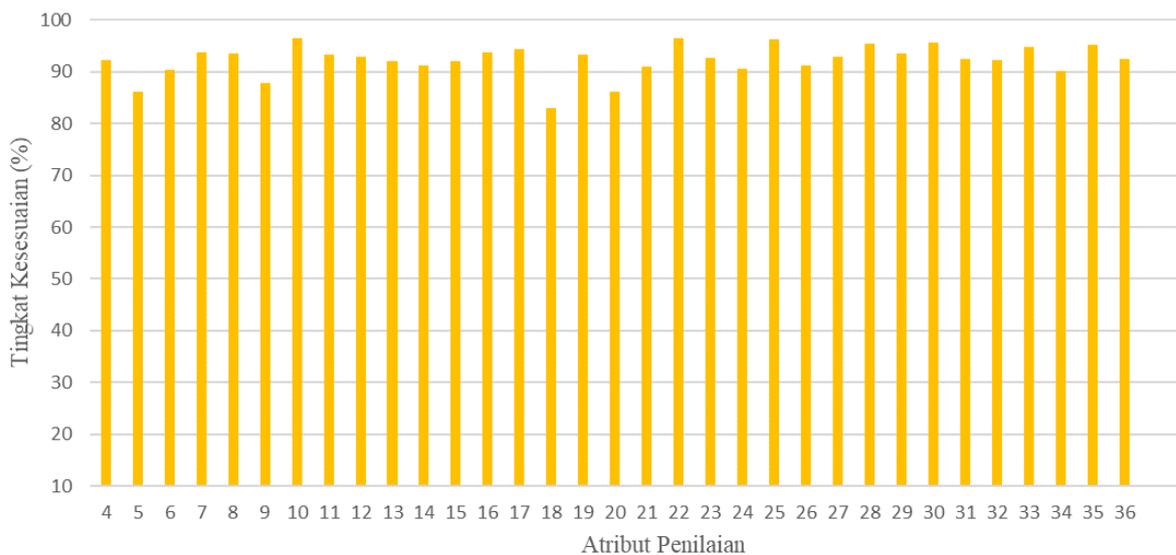
Bentuk Pelayanan	Tolak ukur	Indikator	Nilai
Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan.	Waktu menunggu: < 7 menit.	25
Pelayanan <i>check in</i>	Batas waktu lamanya menunggu <i>check-in</i> per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke <i>counter check-in</i> .	Waktu tunggu: < 30 menit.	20
Ruang tunggu keberangkatan	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan dengan kondisi yang baik dan dapat dipergunakan.	Ketersediaan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk.	10
Pelayanan bagasi	Waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan bagasi dihitung sejak pesawat melakukan <i>block-on</i> .	Waktu penyerahan bagasi pertama < 20 menit.	20
Total Penilaian			75

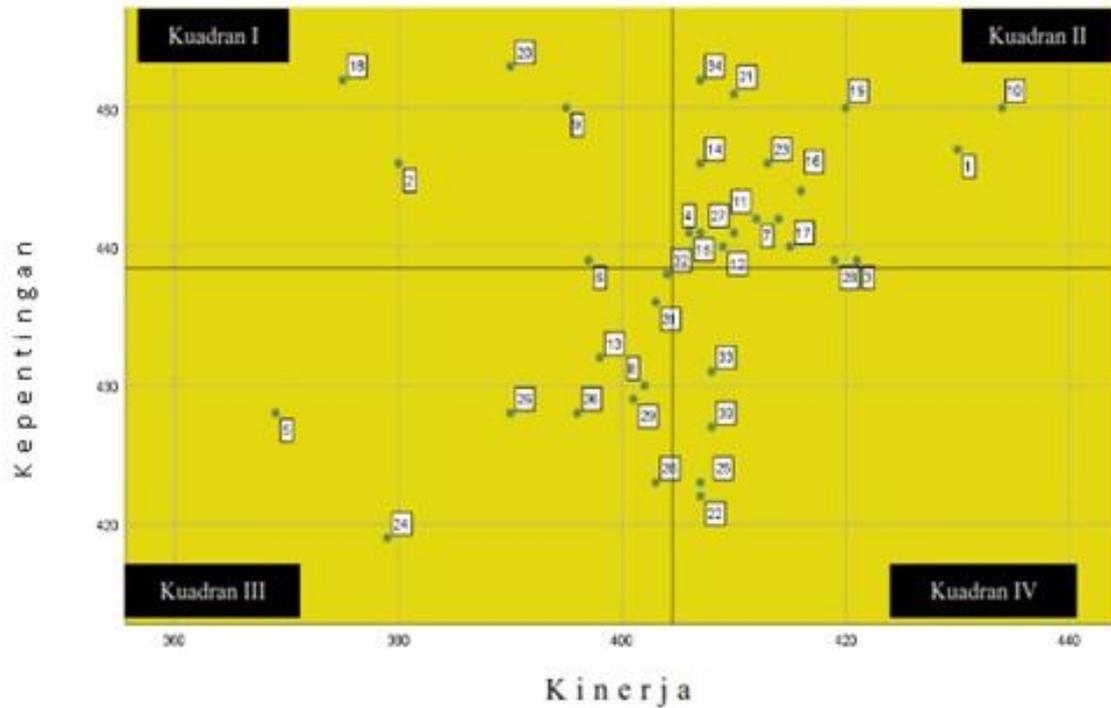
Tabel 3. Hasil Penilaian Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan

Bentuk Pelayanan	Tolak ukur	Indikator	Nilai
Pengkondisian suhu	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara, dapat berupa AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara.	$\leq 25^{\circ} \text{C}$	10
Pengkondisian cahaya	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara.	<ul style="list-style-type: none"> • Terminal: 200 – 250 lux • Area bagasi: 250 – 300 lux • Toilet : 100 – 150 	10
Kebersihan	Terjaganya dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara.	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin.	10
Pelayanan informasi	Ketersediaan informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif; terdiri dari: <i>public information system (announcement)</i> ; <i>flight progress display (FIDS)</i> ; <i>public address system (signage)</i> ; <i>terminal information center (counter informasi)</i> ; dan informasi angkutan lanjutan.	Fasilitas informasi audio & visual tersedia dan sesuai standar.	10
Toilet	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas toilet meliputi: toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan.	Fasilitas toilet lengkap, tidak berbau, dan tidak ada genangan air.	20
Tempat parkir	Ketersediaan fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua).	<ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas parkir = 80% penumpang waktu sibuk. • Luas lahan parkir = kapasitas parkir x 35 m². 	5
Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	Ketersediaan fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus, antara lain: <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimum 200; toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus; lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih; area tunggu khusus di ruang tunggu keberangkatan.	Semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik/	10
Total Penilaian			75

Tabel 4. Hasil Penilaian Fasilitas yang Memberi Nilai Tambah

Bentuk Pelayanan	Tolak ukur	Indikator	Nilai
Musholla	Ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Nursery	Ketersediaan ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Fasilitas berbelanja	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Restoran	Ketersediaan ruang/tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Ruang merokok	Ketersediaan ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas <i>exhaust</i> , asbak, dan tempat membuang rokok.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Internet/ <i>wifi</i>	Ketersediaan fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
<i>Charging station</i>	Ketersediaan fasilitas untuk mengisi daya bagi peralatan laptop, <i>handphone</i> , <i>tablet</i> , dan sebagainya.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Fasilitas air minum	Ketersediaan fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
<i>Lounge</i> eksekutif	Ketersediaan ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif.	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.	5
Total Penilaian			75

**Gambar 3. Grafik Tingkat Kesesuaian Atribut**



Gambar 4. Diagram Kartesius

Berdasarkan Grafik tingkat kesesuaian atribut pada gambar 3 dapat diketahui bahwa terdapat 36 (tiga puluh enam) buah atribut penilaian yang diberikan pada penumpang dan calon penumpang untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal Bandar Udara Tanjung Harapan dengan membandingkan tingkat kepentingan atribut dengan tingkat kinerjanya.

Berdasarkan diagram kartesius diatas Kuadran I (prioritas utama) adalah kuadran yang menggambarkan bahwa, atribut yang termasuk didalamnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi namun

kinerja nya kurang baik. Ada beberapa atribut yang perlu perbaikan yaitu:

1. Jarak antar ruang *check-in* dan gate memiliki jarak yang jauh, artinya bahwa pengelola bandara udara harus memperhatikan jarak *check-in* dengan ruang tunggu sehingga penumpang tidak merasa jaraknya terlalu jauh, misalnya dengan mengatur ruangan antara ruang *check-in* dengan *gate* keberangkatan.
2. Tersedia sarana transportasi penghubung yang memadai serta adanya fasilitas internet lainnya, artinya bahwa pihak pengelola bandar udara harus meningkatkan fasilitas internet

untuk kebutuhan penumpang agar menjadi lebih nyaman serta meningkatkan fasilitas transportasi penghubung, dalam melaksanakan peningkatan ini pihak pengelola bandar udara bisa melakukan kerja sama dengan penyedia transportasi umum contoh taxi bandara, angkutan umum dan lain sebagainya.

3. Tersedia lahan parkir yang memadai, dalam hal ini pihak pengelola bandar udara harus memperbaiki dan memperluas lahan parkir agar penumpang maupun pengantar memiliki ruang parkir yang nyaman.
4. Pelayanan yang cepat dari petugas bandara ataupun petugas *airlines*, artinya pihak petugas harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan *briefing* atau pengarahan kepada para petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada penumpang yang memerlukan bantuan.
5. Petugas bandara dan petugas *airlines* berinisiatif membantu penumpang yang menemui

kesulitan, hal ini juga perlu dievaluasi oleh pihak bandara dengan memberikan arahan kepada para petugas untuk lebih bersikap inisiatif untuk membantu penumpang yang kesulitan.

5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada penilaian yang diperoleh dari PM. No 178 Tahun 2015 menyatakan bahwa hasil penilaian terhadap fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan mendapat nilai 75 dengan predikat “B” (baik sekali), hasil penilaian fasilitas yang memberikan kenyamanan mendapat nilai 75 dengan predikat “B” (baik sekali), dan yang terakhir hasil penilaian fasilitas yang memberi nilai tambah mendapat nilai 45 dengan predikat “B” (baik sekali).

Dengan menggunakan metode IPA disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Tanjung Harapan diklasifikasi menjadi 4 kuadran, Terdapat 5 (lima) atribut/indikator yang termasuk dalam kuadran I (prioritas utama). Pada kuadran II (pertahankan prestasi) Terdapat 17 (tujuh belas) atribut/indikator yang telah memenuhi syarat, artinya bahwa

atribut ini adalah atribut yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang terminal Bandar Udara Tanjung Harapan dan kinerja juga sudah sangat baik. Sehingga pihak pengelola bandar udara diharapkan mampu mempertahankan prestasi ini. Sedangkan pada kuadran III (prioritas rendah) dari 36 atribut terdapat 10 atribut yang termasuk dalam kuadran ini, dan yang terakhir pada Kuadran IV (berlebihan) dari 36 atribut/indikator terdapat 4 (empat) indikator yang termasuk dalam kuadran ini.

5.2 Saran

Perlu dilakukan penelitian lanjutan, dengan meninjau kinerja sisi udara (*air side*) yaitu *runway*, *taxiway* dan *apron*.

6 DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Anonim. (2020). *Data Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara Tanjung Harapan*. Tanjung Harapan: Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Tanjung Harapan.
- Barudana, E. B., & Susilo, D. (2018). *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Di Stasiun Menggunakan Metode IPA. (Studi Kasus Stasiun Madiun, Jawa Timur)*. Universitas Teknologi Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 SPSS* (Cetakan ke). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juniawan, D. M., Wicaksono, A., & Kusumaningrum, R. (2018). Kajian Kinerja Pelayanan Sisi Darat Bandara Banyuwangi Dengan Metode IPA dan SWOT. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, 1*(2), 562–574. Retrieved from <http://sipil.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jmts/article/view/670>
- Shaula, E. A. (2018). Evaluasi Kapasitas dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani. *Univeristas Muhammadiyah Surakarta*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Soehartono. (2002). *Metode penelitian Sosial*. Badung: Persada.
- Subekti, S. (2018). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan, 29*(2), 277–288. <https://doi.org/https://doi.org/10.25104/warlit.v29i2.558>
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, 2*(2), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.26760/rekaracana.v2i2.59>

- Sunyoto, D. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Supranto. (2001). *Statistik teori dan aplikasi*. Jakarta: Airlangga.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyudi, J., Arifin, M. Z., & Wicaksono, A. D. (2016). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Kelas 1 Utama Juwata Tarakan. *Rekayasa Sipil*, 10(2), 136–145.