

**KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UDARA *FULL SERVICE*
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL RUTE JAKARTA-LOMBOK
*QUALIFICATION OF FULL SERVICE AIR TRANSPORTATION
AT LOMBOK INTERNATIONAL AIRPORT***

M. Herry Purnama

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110
[email: litbang_udara@yahoo.co.id](mailto:litbang_udara@yahoo.co.id)

Diterima: 6 Maret 2014, Revisi 1: 26 Maret 2014, Revisi 2: 14 April 2014, Disetujui: 21 April 2014

ABSTRAK

Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi, permintaan terhadap angkutan udara di Indonesia berkembang sangat pesat. Terdapat 3 (tiga) hal utama yang harus diperhatikan dalam pelayanan angkutan udara yaitu *safety* (keselamatan), *security* (keamanan) dan *services* (pelayanan). Penelitian ini menggunakan metoda analisis *Importance - Performance Analysis* (IPA) dengan menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Bandar Udara Internasional Lombok, mendapatkan nilai skor bobot dimensi kinerja dari 28 dimensi indikator bergerak antara 3,200 sampai 4,310 sedangkan skor bobot dimensi harapan dari 28 indikator bergerak antara 3,020 sampai 4,660. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut memberikan arti bahwa pada setiap indikator dimensi harapan lebih besar daripada rata-rata skor pada setiap indikator dimensi kinerja. Dari hasil perhitungan, terlihat bahwa nilai *Satisfaction Index* yang didapat sebesar 79.634 %, hal ini berarti perusahaan jasa angkutan udara PT.Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok memberikan pelayanan yang memuaskan. Kesenjangan/selisih antara nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja menunjukkan bahwa kesenjangan tertinggi adalah jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (*refund*) dengan selisih -1.240 sedangkan kesenjangan terendah adalah layanan naik dan menuju pesawat/*boarding management* dengan selisih -0.160.

Kata kunci: bandar udara, pelayanan, *full service*, angkutan udara

ABSTRACT

Along with population and economic growth in the higher society, the demand for air transportation in Indonesia is growing very rapidly . There are three (3) main things that must be considered in air transportation that are services, safety, security and services. This study uses the analysis method of Importance - Performance Analysis (IPA) by analyzing customer satisfaction with the company 's performance . Lombok International airport , get a score dimensional weight of 28 dimensions of performance indicators to move between 3,200 to 4,310 while the dimensional weight of expectation score of 28 indicators to move between 3,020 to 4,660 . Based on the results of the data processing gives the sense that the expectation of each indicator dimension greater than the average score on each dimension of performance indicators. From the calculation, it is seen that the values obtained Satisfaction Index of 79,634 % , this means air transport services company PT.Garuda Indonesia in Lombok International Airport provides satisfactory services. The gap/difference between the average level of expectations and performance levels show that the highest gap is guaranteed return ticket in case of cancellation of flight departure (refund) by a margin of -1,240 while the lowest gap is rising and services to the plane/boarding management with a difference of -0,160.

Keywords: airport, services, *full service*, air transportation

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan kondisi demografi dan topografi wilayah yang beraneka ragam. Populasi penduduk juga menyebar dari perkotaan sampai ke pelosok desa. Untuk melakukan pergerakan dan perpindahan orang atau barang, angkutan udara merupakan salah satu sarana transportasi yang paling diandalkan di Indonesia.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi, permintaan terhadap angkutan udara di Indonesia berkembang sangat pesat. Jumlah penumpang, baik rute domestik maupun internasional meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2011 jumlah penumpang domestik sebesar 60.197.306 atau naik 16% dibandingkan pada tahun 2010 dan tahun 2012 jumlah penumpang naik 31% menjadi 79.009.310, sedangkan jumlah penumpang internasional pada tahun 2011 sebesar 8.152.133 atau naik 23% dibandingkan pada tahun 2010, dan tahun 2012 penumpang naik 19% menjadi 9.782.409. Kondisi ini diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan akan diberlakukannya era open skies tahun 2015.

Terdapat 3 (tiga) hal utama yang harus diperhatikan dalam pelayanan angkutan udara yaitu *safety* (keselamatan), *security* (keamanan) dan *services* (pelayanan). Terkait dengan pelayanan, perusahaan jasa angkutan udara menawarkan beberapa bentuk pelayanan kepada penumpang. PT. Garuda Indonesia, salah satu perusahaan jasa angkutan udara nasional memberikan pelayanan dengan standar maksimum (*full service*) kepada penumpang. Sebaliknya, PT. Lion Air dengan pelayanan *low cost carrier* (LCC) di Indonesia dengan konsep pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/87/V/2010 tentang Kelompok Pelayanan Jasa Angkutan Udara, pelayanan dengan standar maksimum (*full service*) paling sedikit memiliki karakteristik antara lain: kebijakan perhitungan biaya, berdasarkan total biaya operasi penerbangan termasuk layanan tambahan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan udara; kebijakan bagasi tercatat maksimum 20 (duapuluh) kg tanpa dipungut biaya; pelayanan dalam penerbangan tersedia secara lengkap antara lain minuman dan makanan, majalah/surat kabar, hiburan (audio dan video), dan lainnya; menyediakan lebih dari satu kelas

(kelas ekonomi dan kelas non ekonomi) dan dapat dipisahkan secara fisik kelompok pelayanannya; pemberian fasilitas ruang tunggu eksekutif (*lounge*) untuk kelas bisnis (*business class*) dan kelas utama (*first class*); serta jarak antar tempat duduk lebih dari atau sama dengan 31 (tigapuluh satu) inci.

Perumusan masalah dalam studi ini adalah Apakah kinerja pelayanan jasa angkutan udara dengan klasifikasi *full service* sudah sesuai yang di terima penumpang sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan? Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan udara "*full service*" kepada penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Arti pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2001 : 646) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara dan badan usaha milik daerah. Sedangkan penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Definisi pelayanan jasa menurut M.N. Nasution (2005 : 75) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam Sistranas Departemen Perhubungan (2005 : 2),

pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, sehingga komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan perlu dipahami.

Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Bila jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut, atau sebaliknya. Menurut Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono (2006 : 58) *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan jasa harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

B. Persepsi Pengguna Jasa

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2001 : 863) persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya. Menurut J. Supranto, (2006 : 44) persepsi mutu dan kepuasan pelanggan merupakan suatu himpunan aksi/tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Persepsi pelanggan mengenai kualitas suatu jasa dan kepuasan menyeluruh dapat dilihat dari beberapa indikator/petunjuk, seperti pelanggan mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai suatu barang atau jasa. Senyum suatu bukti bahwa seseorang puas atas barang atau jasa tersebut.

Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan jasa dari kualitasnya dan sejauh mana layanan jasa tersebut memuaskan kebutuhan pelanggan,

sehingga persepsi harus dipahami sebagai suatu kesatuan dari kualitas layanan jasa dan kepuasan. Sedangkan menurut Freddy Rangkuti (2002 : 33) persepsi pelanggan didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, dan mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Makna dari persepsi tersebut juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan. Proses persepsi terhadap suatu jasa tidak mengharuskan pelanggan tersebut menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu. Disamping itu, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah harga, citra, tahap pelayanan, momen pelayanan. Senada dengan hal tersebut menurut Rakhmat Jalaludin (1998 : 51) adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Takeuchi dan Guelch dalam M.N. Nasution (2005 : 51) mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan berdasarkan waktu 1) sebelum membeli produk yaitu *image* (citra) dan nama merk perusahaan, pengalaman sebelumnya, opini dari teman, reputasi toko atau tempat penjualan, publikasi hasil-hasil pengujian produk, dan harga (untuk performansi) yang diiklankan, 2) pada saat membeli produk yaitu spesifikasi performansi/kinerja, komentar dari penjualan produk, kondisi atau persyaratan jaminan, kebijaksanaan perbaikan dan pelayanan, program-program pendukung, dan harga (untuk performansi) yang ditetapkan, 3) sesudah membeli produk yaitu kemudahan instalasi dan penggunaan, penanganan perbaikan, pengaduan, jaminan, ketersediaan suku cadang (*spare part*), efektivitas pelayanan purna jual, keandalan produk, dan performansi komparatif.

C. Harapan Pengguna Jasa

Harapan dalam kamus bahasa Indonesia (2001 : 388) adalah sesuatu yang (dapat) diharap atau keinginan supaya menjadi kenyataan. Definisi harapan menurut Hill (1992:45) adalah apa yang konsumen pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa.

Menurut Olson dan Dover dalam Fandy Tjiptono (2006 : 61) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Sedangkan menurut Anang Hidayat (2007:2) pada prinsipnya, harapan konsumen terletak pada masalah-masalah harga dan tingkat kualitas yang ditawarkan, sehingga harapan konsumen dapat diartikan sebagai bagian dari indikator pengubah kinerja kualitas selain sebagai bagian dari indikator segmentasi pasar.

Menurut M.N. Nasution (2005 : 56) pemahaman terhadap harapan ialah prasyarat untuk peningkatan kualitas dan mencapai kepuasan total pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan tercapai, maka akan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu a) hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis sehingga pelanggan melakukan pembelian ulang dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, b) reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, c) membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, d) laba perusahaan semakin meningkat. Sedangkan pelanggan adalah a) orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya, b) orang yang membawa kita kepada apa keinginannya, c) tidak seorangpun yang pernah beradu argumentasi dengan pelanggan, d) orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Rangkuti (2003), salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan, adalah dengan metoda *Importance - Performance Analysis (IPA)*. *IPA* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Metoda ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri, yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Simamora, 2004). Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja di lapangan, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan yang dirasakan oleh konsumennya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja pelaksanaan dengan nilai

kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Jadi, *IPA* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut produk atau jasa dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya.

IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa, yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt-2000 dan Latu & Everett-2000). *IPA* telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian, karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan interpretasinya serta usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, serta atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi aktual belum memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bandar Udara Internasional Lombok

Bandara Internasional Lombok terletak di Propinsi Nusa Tenggara Barat dengan ibukota Mataram dengan luas wilayah 18.572,32 km², terdiri atas 8 kabupaten, 2 kotamadya, 116 kecamatan dan 966 desa/kelurahan. PDRB propinsi ini pada tahun 2010 mencapai Rp.18.310.400.000.000,- dengan laju pertumbuhan sebesar 8,99% per tahun dan pendapatan perkapita sebesar Rp.4.129.500,-. Propinsi NTB berpenduduk 4.496.900 dengan tingkat pertumbuhan penduduk tahun 2000-2010 mencapai 1,13% pertahun dan kepadatan penduduk 242 jiwa per km². Bandara Internasional Lombok memiliki jarak 26 km dari pusat kota, tabel 1.

Perkembangan jumlah pergerakan pesawat, penumpang, bagasi (kg), kargo (kg) dan pos (kg) domestik mulai tahun 2009 sampai dengan 2010 di Selaparang dan Tahun 2011 sampai dengan tahun 2012 Bandar Udara Internasional Lombok dapat dilihat pada tabel 2 dan gambar 1 sampai dengan 4.

Tabel 1. Rencana Pengembangan Bandar Udara Internasional Lombok

	Tahap I (2006-2009)	Tahap II (2013-2015)	Tahap-III (2028)
Runway	45m x 2500m	45m x 2750m	45m x 3500m
Apron	52.074 m ²	63.294 m ²	74.514 m ²
Taxiway	2 exit taxiway	2 exit taxiway	taxiway keluar dari 12, 2 taxiway keluar yang cepat, 1 paralel taxiway
Terminal	12.000 m ² (Penumpang, VIP, Kargo)	16.500 m ² (2,4 juta penumpang per tahun)	28.750 m ² (3.25juta penumpang per tahun)
Parkir	17.500 m ²	29.100 m ²	29.100 m ²

Sumber: Profil Bandara Lombok

Tabel 2. Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik Bandara Lombok

No	Uraian	Tahun			
		2009	2010	2011	2012
1	Pesawat	14.019	15.988	12.930	17.081
2	Penumpang	878.876	972.493	908.213	1.333.094
3	Bagasi	8.076.720	10.014.135	8.723.817	12.283.918
4	Kargo	3.742.622	5.666.884	4.142.291	6.373.389
5	Pos	1.685.399	250.955	117.802	197.016

Sumber: Statistik Bandara Lombok



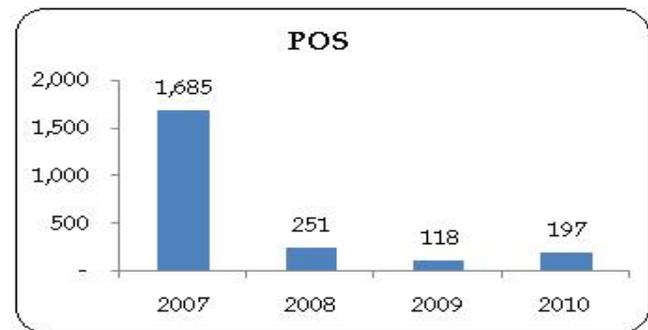
Sumber: Data Diolah

Gambar 1. Pergerakan Pesawat

Sumber: Data Diolah

Gambar 2. Pergerakan Penumpang

Sumber: Data Diolah

Gambar 3. Pergerakan Kargo

Sumber: Data Diolah

Gambar 4. Pergerakan Pos

B. Dimensi Pelayanan di Bandar Udara Lombok
 Dari hasil pengolahan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk Bandar Udara Internasional Lombok, didapatkan nilai skor bobot dimensi kinerja dari 28 dimensi indikator bergerak antara 3,200 sampai 4,310 sedangkan skor bobot

dimensi harapan dari 28 indikator bergerak antara 3,020 sampai 4,660. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut memberikan arti bahwa pada setiap indikator dimensi harapan lebih besar daripada rata-rata skor pada setiap indikator dimensi kinerja, tabel 3.

Tabel 3. Penerapan Diagram Kartesius Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Bandara Lombok

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata2 Kinerja (x)	Nilai Rata2 Harapan (y)
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4.31	4.63
2	Layanan situs maskapai penerbangan (internet)	4.31	4.49
3	Layanan <i>call center</i>	4.18	4.45
4	Layanan <i>customer service</i>	4.17	4.66
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	4.27	4.63
6	Harga tiket yang ditawarkan	3.99	4.41
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4.20	4.32
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4.14	4.51
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	3.98	4.56
10	Layanan di <i>counter check in</i>	4.28	4.58
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	4.13	4.26
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4.23	4.37
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4.09	4.53
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4.18	4.30
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.57	3.92
16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.61	3.98
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	3.20	3.99
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)	3.51	3.99
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4.00	4.28
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	3.97	4.23
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	4.20	4.52
22	Penjualan cinder mata di pesawat	3.36	3.02
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3.64	3.91
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.77	3.84
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.54	3.79
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.77	4.03
27	Program <i>frequent flyer/loyalty program</i>	3.92	4.07
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4.29	4.62
Total rata-rata		110.81	118.89
Rata-rata dari rata-rata		3.96	4.25

Sumber: Data Primer Diolah

C. Analisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*)

Analisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*), dimana langkah ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berikut ini merupakan tabel faktor bobot persentase harapan pelanggan yang dihitung berdasarkan rata-rata nilai harapan konsumen per dimensi

variabel sebagai *expectation score* dan mencari faktor bobot presentasinya (*weighting factor*).

Dari hasil perhitungan, terlihat bahwa nilai *Satisfaction Index* yang didapat sebesar 79.634 %, hal ini berarti perusahaan jasa angkutan udara PT.Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok memberikan pelayanan yang memuaskan, tabel 4 dan 5.

Tabel 4. Bobot Persentasi Harapan Bandar Udara Lombok

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Harapan (y)	Faktor Bobot (%)
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4.63	3.894
2	Layanan situs maskapai penerbangan (internet)	4.49	3.777
3	Layanan <i>call center</i>	4.45	3.743
4	Layanan <i>customer service</i>	4.66	3.920
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	4.63	3.894
6	Harga tiket yang ditawarkan	4.41	3.709
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4.32	3.634
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4.51	3.793
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	4.56	3.835
10	Layanan di <i>counter check in</i>	4.58	3.852
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	4.26	3.583
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4.37	3.676
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4.53	3.810
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4.30	3.617
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.92	3.297
16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.98	3.348
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	3.99	3.356
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)	3.99	3.356
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4.28	3.600
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	4.23	3.558
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	4.52	3.802
22	Penjualan cinderamata di pesawat	3.02	2.540
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3.91	3.289
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.84	3.230
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.79	3.188
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	4.03	3.390
27	Program <i>frequent flyer/loyalty program</i>	4.07	3.423
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4.62	3.886
TOTAL		118.89	100.00

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel 5. Index Kepuasan Bandar Udara Lombok

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Performance Score	Faktor Bobot (%)	Weighting Score
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4.310	3.890	16.764
2	Layanan situs maskapai penerbangan (internet)	4.310	3.890	16.764
3	Layanan <i>call center</i>	4.180	3.772	15.768
4	Layanan <i>customer service</i>	4.170	3.763	15.693
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	4.270	3.853	16.454
6	Harga tiket yang ditawarkan	3.990	3.601	14.367
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4.200	3.790	15.919
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4.140	3.736	15.468
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	3.980	3.592	14.295
10	Layanan di <i>counter check in</i>	4.280	3.862	16.531
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	4.130	3.727	15.393
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4.230	3.817	16.147
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4.090	3.691	15.096
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4.180	3.772	15.768
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.570	3.222	11.502

16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.610	3.258	11.761
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	3.200	2.888	9.241
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)	3.510	3.168	11.118
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4.000	3.610	14.439
20	Kebersihan dan fungsi toilet/lavatory	3.970	3.583	14.223
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	4.200	3.790	15.919
22	Penjualan cinderamata di pesawat	3.360	3.032	10.188
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3.640	3.285	11.957
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.770	3.402	12.826
25	Layanan penerbangan tertunda/delay (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.540	3.195	11.309
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.770	3.402	12.826
27	Program frequent flyer/loyalty program	3.920	3.538	13.867
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4.290	3.871	16.609
Weighting Average				398.213
Satisfaction Index				79.634

Sumber: Data Primer Diolah

D. Analisis Kesenjangan

Kesenjangan/selisih antara nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja terdapat pada tabel 6. jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (*refund*) dengan selisih -1.240, ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah dengan selisih -1.210, kecepatan pengambilan bagasi dengan selisih -1.130, Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -1.050.

Layanan penerbangan tertunda/*delay* (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -0.910, Layanan pembelian tiket (*ticketing*) di bandar udara dengan selisih -0.880, penjualan cinderamata di pesawat dengan selisih -0.880, keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan dengan selisih -0.870, kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan dengan selisih -0.840.

Ketersediaan fasilitas hiburan (*audio/video*) dengan selisih -0.830, harga tiket yang ditawarkan dengan selisih -0.810, layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -0.790, variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan dengan selisih -0.770, ketepatan waktu keberangkatan penerbangan dengan

selisih -0.740, layanan *customer service* dengan selisih -0.730, ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan dengan selisih -0.730, layanan di *counter check in* dengan selisih -0.710.

Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi anda yang pernah mengalami) dengan selisih -0.710, layanan *kiosk check-in/self service check-in* dengan selisih -0.670, layanan situs maskapai penerbangan (internet) dengan selisih -0.650, layanan *call center* dengan selisih -0.610, Layanan di kantor penerbangan (*sales of-fice service*) dengan selisih -0.570.

Kebersihan dan fungsi toilet/*lavatory* dengan selisih -0.550, program *frequent flyer/loyalty program* dengan selisih -0.530, kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang dengan selisih -0.480, kebersihan dalam kabin pesawat terbang dengan selisih-0.420, sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan dengan selisih -0.210, layanan naik dan menuju pesawat/*boarding management* dengan selisih -0.160.

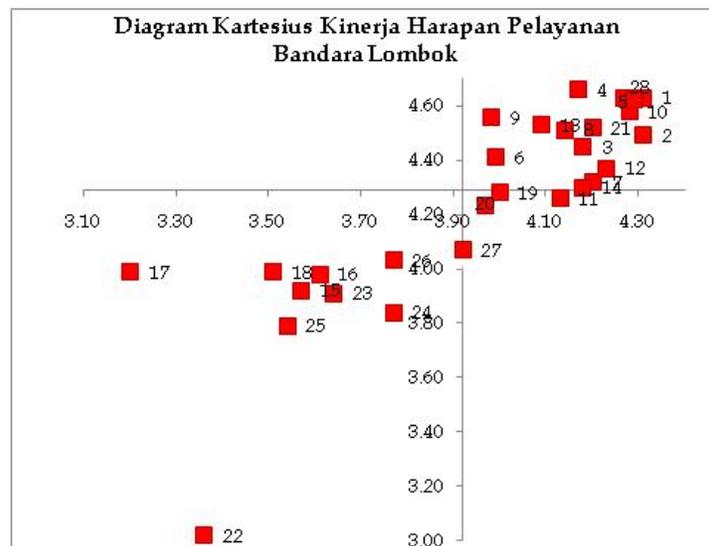
E. Analisis Diagram Kartisius

Perhitungan diagram kartesius kinerja dan harapan Bandar Udara Internasional Lombok terlihat pada gambar 5.

Tabel 6. Kesenjangan Kinerja dan Harapan Penumpang Bandar Udara Lombok

No	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-rata Kinerja Mean (x)	Nilai Rata-rata Harapan Mean (y)	Kesenjangan (selisih)
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	3.570	4.140	-0.570 (21)
2	Layanan situs maskapai penerbangan (<i>internet</i>)	3.580	4.230	-0.650 (19)
3	Layanan <i>call center</i>	3.580	4.190	-0.610 (20)
4	Layanan <i>customer service</i>	3.600	4.330	-0.730 (14)
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	3.320	4.200	-0.880 (6)
6	Harga tiket yang ditawarkan	3.130	3.940	-0.810 (10)
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	3.570	4.300	-0.730 (15)
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	3.440	4.110	-0.670 (18)
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	2.960	4.200	-1.240 (1)
10	Layanan di <i>counter check in</i>	3.440	4.150	-0.710 (16)
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	2.860	3.650	-0.790 (11)
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	3.820	3.980	-0.160 (27)
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	3.550	4.290	-0.740 (13)
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	3.980	4.190	-0.210 (26)
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.220	3.990	-0.770 (12)
16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3.260	4.100	-0.840 (9)
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	2.820	4.030	-1.210 (2)
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)	3.200	4.030	-0.830 (10)
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	3.770	4.190	-0.420 (25)
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	3.710	4.260	-0.550 (22)
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	3.690	4.170	-0.480 (24)
22	Perjualan cinderamata di pesawat	2.530	3.410	-0.880 (7)
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3.240	4.370	-1.130 (3)
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	2.740	3.790	-1.050 (4)
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.050	3.960	-0.910 (5)
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	3.150	3.860	-0.710 (17)
27	Program <i>frequent flyer / loyalty program</i>	3.480	4.010	-0.530 (23)
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	3.460	4.330	-0.870 (8)

Sumber: Data Primer Diolah



Sumber: Data Diolah

Gambar 5. Diagram Kartesius Pelayanan Full Service di Bandara Internasional Lombok

1. Pada kuadran A "Prioritas Utama"
2. Pada kuadran B "Pertahankan Prestasi"
 - Layanan di kantor penerbangan (*sales office service*)
 - Layanan situs maskapai penerbangan (internet)
 - Layanan *call center*
 - Layanan *customer service*
 - Layanan pembelian tiket (*ticketing*) di bandar udara
 - Harga tiket yang ditawarkan
 - Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan
 - Layanan *kiosk check-in/self service check-in*
 - Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (*refund*)
 - Layanan di *counter check in*
 - Layanan naik dan menuju pesawat/*boarding management*
 - Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan
 - Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan
 - Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang
 - Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan
3. Pada kuadran C "Berlebihan"
 - Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)
 - Kebersihan dalam kabin pesawat terbang
 - Kebersihan dan fungsi toilet/*lavatory*
 - Program *frequent flyer/loyalty program*
4. Pada kuadran D "Prioritas Rendah"
 - Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan
 - Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan
 - Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah
 - Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)

- Penjualan cinderamata di pesawat
- Kecepatan pengambilan bagasi
- Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)
- Layanan penerbangan tertunda/*delay* (bagi Anda yang pernah mengalami)
- Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)

Analisis Perusahaan Angkutan Udara PT. Garuda Indonesia

PRE FLIGHT

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada saat sebelum penerbangan adalah pelayanan *city check in*, pelayanan *pre flight* bagi penumpang untuk memilih tempat duduk di dalam pesawat pada saat *checkin*, penyediaan fasilitas *disable/difable passenger* diberikan sesuai dengan permintaan / laporan penumpang, menyediakan fasilitas untuk pelayanan pengamanan bagasi penumpang yang diberikan tanpa dipungut biaya.

Tidak ada toleransi terhadap kelebihan bagasi penumpang yang melebihi 20 Kg bisa dilakukan dengan proses pembayaran kelebihan bagasi, perusahaan menyediakan fasilitas *airport lounge* terutama bagi penumpang *bisnis class* dan pemegang *frequent flyer*.

IN FLIGHT

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada saat berada dalam penerbangan adalah memberikan makanan dan minuman berupa *snack* berupa roti untuk penerbangan selama kurang lebih 1 jam, jenis, makanan padat, minuman, puding / *ice cream* untuk penerbangan selama kurang lebih 1 - 2 jam dan untuk penerbangan selama lebih dari 2 jam.

Selama dalam penerbangan disediakan media cetak (surat kabar majalah), serta hiburan (berupa video) dalam pesawat, sedangkan jarak antar tempat duduk di dalam pesawat sesuai dengan SOP, jarak antara *seat* lebih luas untuk kenyamanan tempat duduk penumpang di pesawat.

POST FLIGHT

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa angkutan udara setelah penerbangan (*post flight*) adalah proses penurunan bagasi dilakukan lebih cepat, bila terjadi pembatalan penerbangan oleh pengguna jasa yang sudah membeli tiket *Cancellation charge* disesuaikan dengan jadwal penerbangan.

Ada program *frequent flyer* (member) yang ditawarkan, setiap rute penerbangan terdapat program *bisnis class*, tipe pesawat yang dioperasikan oleh perusahaan untuk rute penerbangan ke Jakarta dengan pesawat Boeing 737-800NG, sedangkan harga tiket pada rute ini adalah Rp. 1.200.000, untuk rencana dan program perusahaan pengembangan pelayanan *full service* sesuai keputusan direksi.

KESIMPULAN

Bandar Udara Internasional Lombok mendapatkan nilai skor bobot dimensi kinerja dari 28 dimensi indikator bergerak antara 3,200 sampai 4,310 sedangkan skor bobot dimensi harapan dari 28 indikator bergerak antara 3,020 sampai 4,660.

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut memberikan arti bahwa pada setiap indikator dimensi harapan lebih besar daripada rata-rata skor pada setiap indikator dimensi kinerja. Dari hasil perhitungan, terlihat bahwa nilai *Satisfaction Index* yang didapat sebesar 79.634 %, hal ini berarti perusahaan jasa angkutan udara PT.Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok memberikan pelayanan yang memuaskan.

Kesenjangan tertinggi adalah jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (*refund*) dengan selisih -1.240 sedangkan kesenjangan terendah adalah layanan naik dan menuju pesawat/*boarding management* dengan selisih -0.160.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka saran yang dapat disampaikan adalah agar PT. Garuda Indonesia dapat meningkatkan kinerja pelayanan karena dari kinerja dan harapan belum memenuhi harapan pengguna jasa.

Secara keseluruhan kepuasan pengguna jasa cukup puas terhadap pelayanan PT. Garuda Indonesia, hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan di masa yang akan datang. Selain itu, PT Garuda dalam pelayanan *full service* ini lebih memperhatikan lagi ketepatan waktu dalam penerbangannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada teman-teman peneliti yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat selesai. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala Bandara Lombok, sehingga terkumpulnya data penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Hidayat, 2007, *Strategi Six Sigma : Peta Pengembangan Kualitas Dan Kinerja Bisnis*. PT Elex Media Komputindo; Jakarta
- Brandt, D.R, 2000, *An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series, Volume 2 - 2000*
- Departemen Pendidikan dan kebudayaan/Pusat Bahasa, 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi ke-3). Jakarta: Balai Pustaka.
- Hill, A.V, 1992, *Field Service Management*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Jalaluddin, Rakhmat, 1998, *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Latu, T.M. dan Everett, A.M, 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation*. Wellington, New Zealand.
- Martilla, J. dan James, J, 1977, *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing. Vol.41, hal. 77-79.
- Martinez, C.L, 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona

- Nasution, M.N, 2005, *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F, 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,
- Simamora Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.