

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM RESERVASI ONLINE

W. Tjihta Ardika, Bambang Sutawita

Dosen Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug PO BOX 509 Tangerang (15001)

Abstrak: Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 140 ayat 2, bahwa badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati. PT "X" merupakan perusahaan penerbangan komersial, yang beberapa tahun terakhir ini terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpangnya. Salah satunya dengan memberlakukan sistem reservasi online yang menggunakan *EDI system*. Sebagai sistem yang digunakan untuk mempermudah pelayanan terhadap pelanggan, *EDI system* juga mempunyai beberapa kelemahan.

Kata kunci: *kepuasan, pelanggan, sistem, reservasi online.*

PENDAHULUAN

Dalam dunia industri pada saat ini, penerbangan merupakan salah satu industri yang paling depan dalam menggunakan teknologi informasi serta mesin-mesin baru yang canggih. Hal ini yang menyebabkan terjadinya persaingan antara perusahaan-perusahaan penerbangan dimana masing-masing perusahaan penerbangan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat meraih penumpang atau konsumen sebanyak mungkin.

Di samping itu terdapat juga kecenderungan bahwa apabila tidak menggunakan teknologi akan berpengaruh terhadap kegiatan operasional perusahaan penerbangan tersebut dalam mengembangkan jaringannya. Salah satu yang berpengaruh besar terhadap operasi penerbangan adalah reservasi. PT. "X" sebagai salah satu perusahaan penerbangan komersial di Indonesia senantiasa terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpangnya.

Hal yang melatar belakangi penulisan topik ini adalah pentingnya teknologi informasi dalam industri penerbangan. *Front Line Office System* sebagai strategi pemasaran dari perusahaan penerbangan komersial menggunakan sistem informasi yang berguna untuk kebutuhan organisasi secara eksternal yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas perusahaan. Adapun salah satu contoh dari sistem

tersebut adalah sistem reservasi online. Sistem reservasi online seharusnya dapat memberikan beberapa kemudahan terhadap pelanggan. Diantaranya, dapat menghemat waktu, lebih sederhana, dan tentunya ekonomis. Akan tetapi yang terjadi di lapangan malah tidak sejalan dengan apa yang diinginkan.

PERMASALAHAN

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah pelayanan reservasi yang diberikan PT. "X" telah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi PT. "X" dalam menerapkan sistem reservasi *online* ?
3. Apakah *call centre* sebagai bagian dari reservasi *online* dapat mempermudah pelayanan terhadap pelanggan?

Ruang lingkup pembahasan dibatasi hanya sampai sejauh mana pelayanan sistem reservasi *online* yang diterapkan oleh PT. "X" dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/penumpang.

TUJUAN

Memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan reservasi PT. "X".

METODE

Untuk mendapatkan arah yang lebih fokus terhadap penelitian ini, maka metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif analitis yaitu menggambarkan suatu keadaan disertai analisisnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung serta mencari data dari sumber-sumber di lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta; dan Studi Kepustakaan, yaitu melakukan pengumpulan data melalui sumber-sumber referensi yang sesuai dengan kontekstual dari judul yang ditulis; serta Angket/Kuesioner, yaitu data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner secara acak atau dengan kata lain disebut *sampling*, kepada 30 sampel (*responden*) yang merupakan penumpang PT. "X" Jakarta.

Dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang merupakan penumpang PT. "X" di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, diperoleh data yang diperlukan dalam menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem reservasi *online* yang diberlakukan PT. "X". Kemudian data tersebut ditabulasikan dan diberi pembobotan melalui skala *likert*, sebagai berikut:

1. Jawaban Tidak Memuaskan bernilai 1
2. Jawaban Kurang Memuaskan bernilai 2
3. Jawaban Cukup Memuaskan bernilai 3
4. Jawaban Memuaskan bernilai 4
5. Jawaban Sangat Memuaskan bernilai 5

Menurut Riduan (2005), interpretasi skor dengan menggunakan skala *likert* adalah :

1. 0 % s/d 20 % adalah tidak puas
2. 20 % s/d 40 % adalah kurang puas
3. 40 % s/d 60 % adalah cukup puas
4. 60 % s/d 80 % adalah puas
5. 80 % s/d 100 % adalah sangat puas

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan

Pada umumnya, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat terbentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan member komentar yang baik tentang perusahaan.

Pengertian kepuasan pelanggan itu sendiri menurut Kotler (1999) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Dalam UU No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pada pasal 140 ayat 2 disebutkan bahwa badan usaha angkutan udara niaga wajib memberikan pelayanan yang layak terhadap setiap pengguna jasa angkutan udara sesuai dengan perjanjian pengangkutan yang disepakati.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

2. Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Dalam hal ini, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan.

Menurut Kotler (1999), dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu yaitu: *keandalan*, *keresponsifan* (*ketanggapan*), *keyakinan*, *empati*, serta *berwujud*.

- a. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Keresponsifan/ketanggapan, yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Keyakinan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- d. Enpati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e. Berwujud, meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

3. Reservasi

Reservasi adalah suatu perjanjian pemesanan tempat antara dua belah pihak atau lebih. Perjanjian pemesanan tersebut dapat berupa perjanjian atau pemesanan suatu ruang, kamar, tempat duduk dan lainnya pada waktu atau periode tertentu dan disertai dengan produk dan jasanya. Produk jasa yang dimaksud adalah jasa yang ditawarkan pada perjanjian pemesanan tempat tersebut seperti pada perusahaan penerbangan adalah perpindahan tempat tersebut dari satu titik (kota) ke titik lainnya.

Prosedur reservasi adalah suatu prosedur yang harus dilaksanakan dalam melakukan reservasi yang pada prinsipnya berisi hak dan kewajiban prosedur reservasi pada perusahaan. Istilah-istilah dalam reservasi diantaranya:

- *Date of Service*; Tanggal, hari dan bulan adanya penerbangan pada suatu *airline*.
- *Flight Number*; Dua huruf pertama dari *Flight Number* adalah kode perusahaan penerbangan yang menerbangi pesawat tersebut.
- *Type of Aircraft*; Kode identitas jenis pesawat yang dipergunakan dalam penerbangan tersebut.

- *Route*; Jalur-jalur penerbangan yang menjadi tujuan perjalanan penumpang.
- *Estimated Time Departure (ETD)*; Jam keberangkatan penerbangan dengan waktu kota atau bandara setempat.
- *Reporting Time (check in time)*; Waktu bagi penumpang untuk melapor sebelum melakukan perjalanan yang dilakukan pada bandara keberangkatan.

a. Pembukuan pada Sistem *On Line*

1) *Call Centre*

- Jika menerima telepon setelah deringan pertama ucapkan salam dengan nada suara ramah dan sopan.
"..... AIR SELAMAT PAGI/SIANG/SORE DENGAN BISA DIBANTU?"
- Tanyakan maksud penelepon, jika membutuhkan informasi berikan semua informasi yang dibutuhkan dan jika ada yang kurang paham maka persilahkan penelepon untuk menunggu beberapa saat untuk bertanya kepada *Supervisor Incharge*.
- Jika penelepon ingin memesan tempat, layani permintaan sebaik mungkin.

2) *Pre-flight*

Pada jangka waktu tiga sampai satu hari sebelum keberangkatan, dilakukan *reconfirm* terhadap nama-nama penumpang yang sudah *confirm*, setelah itu dilakukan *issued ticket*. Pada jangka waktu ini, kota-kota lain yang berhubungan dengan kota keberangkatan juga harus mendistribusikan nama-nama penumpang untuk kemudian direkapitulasi oleh kota keberangkatan ke dalam data *booking* dan dilaporkan kepada *Reservation Centre*.

Modifikasi Reservasi

- Setiap perubahan reservasi harus segera dimasukkan ke dalam data *booking* untuk diproses lebih lanjut sesuai permintaan.
- Setiap pembatalan yang dilakukan harus disertakan nama orang yang melakukan pembatalan.

Supplementary Service Element

- *Special Service Requirement (SSR)*; Informasi yang membutuhkan adanya jawaban dari pihak airline. Seperti permintaan jenis makanan dan *wheelchair*.

- *Other Information Service (OSI)*; Informasi yang tidak butuh adanya jawaban dari pihak airline, sifatnya hanya informasi. Seperti umur penumpang.

Reconfirm; Memastikan kembali rencana penerbangan penumpang minimal 24 (dua puluh empat) jam sebelum waktu keberangkatan.

HASIL PENELITIAN

Kuesioner yang disebarakan kepada para responden, menghasilkan jawaban seperti terangkum dalam tabel 1.

Tabel 1. Tabulasi hasil jawaban responden

No. Responden	Atribut Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	3	2	2	2	2
2	3	2	3	2	3
3	4	3	3	2	2
4	3	2	3	2	2
5	3	2	2	2	3
6	3	3	3	3	2
7	3	2	3	2	3
8	3	2	4	1	2
9	2	2	3	2	2
10	3	2	4	1	2
11	3	3	2	2	2
12	3	2	2	1	1
13	3	1	4	2	2
14	2	1	3	1	2
15	3	2	2	2	2
16	2	2	3	1	2
17	4	2	3	1	2
18	3	1	2	1	1
19	4	3	3	2	2
20	3	2	2	2	2
21	2	1	2	1	1
22	3	1	2	1	2
23	4	3	3	3	2
24	3	2	3	2	2
25	3	1	2	1	1
26	3	2	2	2	2
27	3	1	3	2	2
28	2	2	2	1	2
29	3	2	2	2	2
30	3	2	2	1	2
	89	58	79	50	59

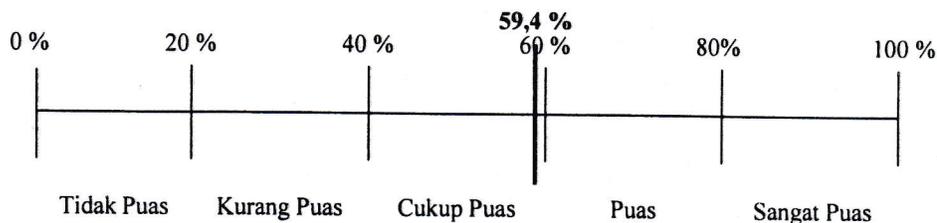
ANALISIS

Untuk menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan reservasi yang diberikan dapat dilihat melalui skor presentase dari tiap atribut pernyataan.

1. Tingkat kepuasan responden/pelanggan terhadap pernyataan "*Pelayanan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" baik melalui telepon maupun tatap muka*" dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil jawaban kuesioner terhadap butir pertanyaan "Pelayanan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" baik melalui telepon maupun tatap muka".

No	Klasifikasi	Skor	Jumlah Orang	Total
1	Tidak Memuaskan	1	0	0
2	Kurang Memuaskan	2	5	10
3	Cukup Memuaskan	3	21	63
4	Memuaskan	4	4	16
5	Sangat Memuaskan	5	0	0
			30	89



Gambar 1. Gambaran secara kontinum nilai prosentase hasil jawaban kuesioner terhadap butir pertanyaan "Pelayanan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" baik melalui telepon maupun tatap muka".

Nilai prosentase yang diperoleh adalah $(89 / 150) \times 100\% = 59,4 \%$. Secara kontinum dapat dilihat pada gambar 1. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa untuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" adalah **Cukup Puas**.

2. Tingkat kepuasan responden/pelanggan terhadap pernyataan "Respon yang diberikan petugas reservasi PT. "X" setelah menerima keluhan".
Dengan cara yang sama seperti yang digunakan untuk menganalisis hasil jawaban responden terhadap butir pertanyaan pada butir (1), nilai prosentase yang diperoleh adalah $(58 / 150) \times 100\% = 38,7 \%$. Maka untuk tingkat kepuasan terhadap respon yang diberikan petugas reservasi PT. "X" setelah menerima keluhan adalah **Kurang Puas**.
3. Tingkat kepuasan responden/pelanggan terhadap pernyataan "Penjelasan yang diberikan petugas reservasi".

Dengan cara yang sama seperti yang digunakan untuk menganalisis hasil jawaban responden terhadap butir pertanyaan pada butir (1), nilai prosentase yang diperoleh adalah $(79 / 150) \times 100\% = 52,7 \%$. Maka untuk tingkat kepuasan terhadap penjelasan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" adalah **Cukup Puas**.

4. Tingkat kepuasan responden/pelanggan terhadap pernyataan "Perhatian petugas reservasi PT. "X" dalam memberikan pelayanan".
Dengan cara yang sama seperti yang digunakan untuk menganalisis hasil jawaban responden terhadap butir pertanyaan pada butir (1), nilai prosentase yang diperoleh adalah $(50 / 150) \times 100\% = 33,3 \%$. Maka untuk tingkat kepuasan terhadap perhatian petugas reservasi PT. "X" dalam memberikan pelayanan adalah **Kurang Puas**.
5. Tingkat kepuasan responden/pelanggan terhadap pernyataan "Kenyamanan yang

diberikan petugas reservasi PT. "X" dalam melayani pelanggan".

Dengan cara yang sama seperti yang digunakan untuk menganalisis hasil jawaban responden terhadap butir pertanyaan pada butir (1), nilai prosentase yang diperoleh adalah $(59 / 150) \times 100\% = 39,4\%$. Maka untuk tingkat kepuasan terhadap kenyamanan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" dalam melayani pelanggan adalah **Kurang Puas**.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat dilakukan dengan menjumlah total hasil seluruh jawaban responden dibagi dengan jumlah pertanyaan. Dalam hal ini didapat nilai 2,23. Dalam prosentase dinyatakan sebagai 44,67% yaitu nilai tingkat kepuasan dibagi nilai maksimum kali 100%.

Dari perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa secara keseluruhan responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas reservasi PT. "X". Akan tetapi nilai prosentase yang didapat masih di bawah 50%. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem reservasi online yang diberlakukan PT. "X" masih belum cukup. Artinya, pelayanan yang diberikan **belum memuaskan pelanggan**.

Dari interpretasi hasil-hasil kuesioner diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan petugas reservasi PT. "X" berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dari lima pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden, terdapat tiga butir pernyataan yang menyatakan bahwa pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu pada pernyataan nomor 2, 4 dan 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang perlu mendapat perhatian khusus adalah: (1) Penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan; (2) Perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; dan (3) Kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil interpretasi, hal-hal yang perlu dilakukan:

1. Petugas harus cepat dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan. Kecepatan merupakan hal yang penting dalam penanganan keluhan. Apabila

keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan sulit untuk diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas.

2. Dalam menghadapi pelanggan yang marah atau emosi, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak, maka akan memperkeruh keadaan. Untuk itu, perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas, sehingga pemecahan yang optimal dapat diusahakan bersama.
3. Kenyamanan sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya. Dibutuhkan metode yang mudah dan tidak mahal, sehingga pelanggan dapat menyampaikan keluhannya. Bila perlu, perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (*hot line service*) untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan e-mail di jaringan internet.

Sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa penerbangan, PT. "X" harus senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya karena sebagai perusahaan jasa, pelayanan merupakan hal terpenting yang harus selalu diperhatikan. Dengan pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan bisa dicapai, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka pelanggan akan merasa tidak puas sehingga dengan kondisi ini dapat mengakibatkan perusahaan kehilangan pelanggan dan ini dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

KESIMPULAN

1. Pelayanan reservasi yang diberikan PT. "X" belum dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
2. Kendala yang dihadapi PT. "X" dalam menerapkan sistem reservasi *online*

adalah pembukuan ganda, data reservasi yang belum di-*reconfirm* dan berbagai gangguan teknis.

3. *Call centre* sebagai bagian dari reservasi online dapat mempermudah pelayanan terhadap pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Gaspersz, V, **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**, Jakarta, PT Gramedia: 1997

Kotler, Philip, **Manajemen Pemasaran di Indonesia (Alih Bahasa A.B. Susanto)**, Jakarta, PT Salemba Empat: 1999

Kotler, Philip, **Manajemen Pemasaran (Edisi Millennium)**, Jakarta, PT. Prenhallindo: 1999

Supranto, J., **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Jakarta, PT. Rineka Cipta: 2001

Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.