

**KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA PADA
BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM
NEGERI DI BANDARA SOEKARNO-HATTA**

Yudhi Halim⁽¹⁾, Sigit Priyanto⁽²⁾, Latif Budi Suparma⁽³⁾

^{1,2,3}Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
e-mail: ¹yudhihalim@mail.ugm.ac.id, ²Spriyanto2007@ugm.ac.id, ³lbsuparma@ugm.ac.id

Received :

25 Oktober 2022

Revised :

17 Mei 2023

Accepted :

22 Juni 2023

Abstrak: Kinerja penerbangan di Bandar Udara Soekarno-Hatta, sedikit banyak akan mencerminkan kinerja penerbangan secara keseluruhan di Indonesia. Salah-satu aspek terpenting yang menjadi indikator keberhasilannya adalah pada aspek pelayanan penumpang. Untuk itu, penelitian ini perlu dilakukan. Penelitian dilakukan terhadap Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri rute domestik pada kategori kelas pelayanan minimum yang beroperasi di Bandar Udara Soekarno-Hatta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan penumpang angkutan udara pada Badan Usaha Angkutan Udara. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. Pemilihan sampel dilakukan dengan *Teknik Purposive Sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi lapangan, serta data dianalisis dengan menggunakan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa penumpang telah puas dengan pelayanan Lion Airlines (CSI=76,994%) dan Citilink Indonesia (CSI=80,836%), serta sangat puas dengan pelayanan Super Air Jet (CSI=82,023%).

Kata Kunci: Kepuasan pelayanan, *purposive sampling technique*, *Customer Satisfaction Index*

Abstract: *The flight performance at Soekarno-Hatta Airport will more or less reflect the overall flight performance in Indonesia. One of the most important aspects that becomes an indicator of its success is the aspect of passenger service. For that, this research needs to be done. The research was conducted on Domestic Scheduled Commercial Air Transport Business Entities for domestic routes in the category of minimum service class operating at Soekarno-Hatta Airport. This study aims to analyze the satisfaction of air transport passengers in the Air Transport Business Entity. This research was conducted quantitatively. Sample selection was done by using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and field observations, and the data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of the analysis show that passengers are satisfied with the services of Lion Airlines (CSI=76.994%) and Citilink Indonesia (CSI=80.836%), and are very satisfied with the Super Air Jet service (CSI=82.023%).*

Keyword: *Service satisfaction, purposive sampling technique, Customer Satisfaction Index*

Pendahuluan

International Air Transport Association (IATA) memprediksi pertumbuhan jumlah penumpang pesawat udara tertinggi untuk satu dekade kedepan akan berpusat di Asia, termasuk Indonesia. IATA meramalkan pada tahun 2034 Indonesia akan menjadi pasar perjalanan penerbangan terbesar keenam di dunia

(Sefrus et al., 2017). Di Indonesia, jumlah pergerakan pesawat dan penumpang terbanyak adalah di Bandara Soekarno-Hatta. Berdasarkan Data Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik 2015-2019 di Bandara Soekarno-Hatta, jumlah pergerakan pesawat dan penumpang, ditampilkan pada **Tabel 1**:

Tabel 1 Data LLAU domestik Bandara Soekarno-Hatta 2015-2019 (Kemenhub, 2019)

No.	Tahun	Pesawat			Penumpang		
		Datang	Berangkat	Total	Datang	Berangkat	Total
1	2015	152.914	148.782	301.696	20.802.860	19.151.202	39.954.062
2	2016	166.046	161.186	327.232	22.111.745	20.492.917	42.604.662
3	2017	179.587	174.817	354.404	23.621.723	21.931.574	45.553.297
4	2018	185.634	179.794	365.428	24.669.240	22.609.828	47.279.068
5	2019	149.510	144.554	294.064	19.480.251	17.944.183	37.424.434

Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang merupakan bandara hub utama di Indonesia yang melayani hampir seluruh rute tujuan domestik di Indonesia. Kinerja penerbangan di Bandar Udara Soekarno-Hatta, sedikit banyak akan menggambarkan kinerja penerbangan keseluruhan di Indonesia. Salah-satu indikator kinerjanya adalah pada aspek pelayanan. Baik pelayanan terminal bandara, pelayanan penumpang angkutan udara, maupun pelayanan perusahaan pendukung kegiatan penerbangan, seperti perusahaan *ground handling* maskapai penerbangan.

Terkait dengan kinerja pelayanan penumpang angkutan udara, beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian dengan berbagai metode analisis data pada lokasi atau objek penelitian yang berbeda-beda, baik pada badan usaha angkutan udara maupun pada badan usaha bandar udara. Pada penelitian kepuasan pelayanan penumpang terhadap kinerja pelayanan

maskapai penerbangan di Bandara Juanda Surabaya dinyatakan bahwa “secara umum kinerja pelayanan maskapai penerbangan di Bandara Juanda Surabaya sudah baik, tapi masih ada 5 (lima) faktor yang kinerjanya kurang baik, yaitu pelayanan apabila terjadi keterlambatan, pemberian kompensasi keterlambatan, ketersediaan *counter lost and found*, pengembalian tiket apabila terjadi pembatalan dan pengembalian barang apabila terjadi kehilangan” (Arifin et al., 2015). Kemudian, kinerja pelayanan atau kualitas pelayanan suatu maskapai penerbangan juga akan mempengaruhi preferensi penumpang dalam memilih maskapai penerbangan yang akan dinaiki. Pada penelitian terkait strategi harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan dan pembelian tiket maskapai penerbangan yang dinaiki di Bandara Soekarno-Hatta menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel strategi harga

dan kualitas pelayanan yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat. (Harras, 2018). Terkait dengan kinerja pelayanan dan fasilitas fisik pada terminal penumpang domestik Bandara Juanda, disimpulkan bahwa yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan adalah jumlah tempat duduk dan fasilitas umum di ruang tunggu keberangkatan domestik (Mariana et al., 2015). Pada penelitian lain di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan terminal domestik menyimpulkan bahwa ada 6 (enam) layanan prioritas perbaikan, yaitu fasilitas air minum gratis, kebersihan dan kenyamanan ruang bermain anak, fasilitas penumpang berkebutuhan khusus, kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui, ketersediaan dan kebersihan ruang merokok (Subekti, 2017). Penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna salah-satu bandara di Jakarta menyimpulkan bahwa sebagian besar penumpang sangat puas terhadap keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bandar udara, seperti ketersediaan toilet dan kebersihan terminal. Namun, terdapat layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas berbelanja dan jarak jalan kaki dalam terminal (Tri Lustyana & Viola Salsabila, 2020). Pada penelitian tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menyimpulkan bahwa nilai kinerja pelayanan lebih rendah dari harapan pelanggan. Dari 23 indikator layanan yang diukur, Bandara SIM belum memberikan layanan yang

memuaskan (Mutiawati et al., 2021). Terkait dengan pengaruh dan dampak terhadap nilai pelanggan, penelitian di Bandara Ahmad Yani Semarang dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai dan kepuasan pelanggan (Novanto, 2009). Kemudian, penelitian pelayanan bandara juga dilakukan setelah adanya peningkatan fasilitas fisik terminal antara terminal lama dengan terminal baru. Kinerja pelayanan pada Bandara Mopah Merauke terjadi peningkatan setelah pengoperasian terminal penumpang yang baru, dimana pada saat beroperasi di terminal lama nilai kualitasnya adalah 47,4% (kategori cukup), meningkat menjadi 68,1% (kategori baik) pada terminal baru (Hamzah et al., 2020).

Beberapa ahli mendefinisikan konsep pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelayanan. Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Kualitas jasa atau pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan (Tjiptono & Chandra, 2019).

Kemudian, kepuasan sering kali dipandang sebagai dasar munculnya loyalitas. Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk dengan cara membandingkan

apakah produk yang diterimanya telah sesuai dengan harapannya (Cronin & Taylor, 1992).

Pelayanan penumpang angkutan udara dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori kelas pelayanan penerbangan, yaitu pelayanan dengan standar maksimum, pelayanan standar menengah dan pelayanan standar minimum (PM 30 Tahun 2021, 2021). Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri, serta bagaimana kualitas dan kepuasan penumpang angkutan udara terhadap layanan yang telah diberikan oleh badan usaha angkutan udara, maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan penumpang angkutan udara pada maskapai penerbangan rute domestik khususnya pada kategori pelayanan minimum. Penelitian tersebut dilakukan terhadap penumpang pesawat udara rute domestik yang berangkat atau datang melalui Bandara Soekarno-Hatta.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan secara kuantitatif. Uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan *teknik pearson product moment*. Kriteria pengujiannya adalah apabila koefisien korelasi *pearson product moment* r -hitung \geq r -tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r -hitung < nilai r -tabel, maka dinyatakan tidak valid. Sedangkan, uji reliabilitas dilakukan dengan metode *cronbach's alpha*. Kriteria hasil pengujiannya adalah apabila nilai *cronbach's alpha* \geq 0,7, maka atribut dikatakan memiliki hubungan yang erat

atau *reliabel*. Apabila nilai *cronbach's alpha* < 0,7 maka atribut tidak *reliabel*.

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan Software SPSS22. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan *valid* dan *reliabel*.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian atau sumber data. Data primer berupa data kuesioner dan observasi langsung dilapangan (*direct observation*). Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada penumpang pesawat domestik kelas pelayanan minimum yang berusia 17 tahun keatas. Observasi lapangan dilakukan pada proses pemberian layanan kepada penumpang termasuk sikap dan perilaku petugas dilapangan serta ketersediaan fasilitas fisik yang bisa digunakan oleh penumpang. Kemudian, hasil observasi tersebut dibandingkan dengan hasil pengumpulan data yang telah diperoleh.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dilapangan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data studi kepustakaan dan literatur, hasil-hasil penelitian terdahulu, data lalu lintas angkutan udara (LLAU), data profil bandara, dan peraturan perundang-undangan dibidang angkutan udara.

Metode Pemilihan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *teknik non-probability sampling* melalui *purposive sampling*. Pertimbangan dalam pemilihan sampel

tersebut adalah penumpang pesawat rute domestik Indonesia yang berangkat atau datang melalui Bandara Soekarno-Hatta pada penerbangan kelas ekonomi dan maskapai penerbangan kategori kelas pelayanan minimum. Kemudian, penumpang yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat udara yang telah berusia 17 tahun keatas.

Pemilihan sampel penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Rumus Slovin* (Siregar, 2016), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

dimana:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Toleransi kesalahan (*margin of error*)

Berdasarkan data lalu lintas angkutan udara (LLAU) domestik maskapai kelas pelayanan minimum tahun 2021 di Bandara Soekarno-Hatta, jumlah penumpang domestik, baik kedatangan maupun keberangkatan adalah 9.165.385 orang. Dengan menggunakan Rumus Slovin dan tingkat *margin error* (e) penelitian 10 %, maka jumlah sampel penelitiannya (n) adalah:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{9.165.385}{1+9.165.385 \times 0,1^2} = 99,99$$

dibulatkan jadi 100.

Jadi, jumlah sampel penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Namun, dari pengumpulan data yang telah dilakukan, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan adalah 342 orang responden.

Metode Analisis Data

Analisis kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara dilakukan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Hanifa, 2012). Pengukuran kepuasan penumpang dilakukan dengan

menghitung tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari suatu layanan. Pengukuran kepuasan pelayanan penumpang dilakukan pada penumpang pesawat udara domestik yang menggunakan maskapai penerbangan Lion Airlines, Citilink Indonesia, dan Super Air Jet.

Menurut Irawan (2004) terdapat 4 (empat) langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Hanifa, 2012), yaitu:

1. Menghitung *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

n : Jumlah responden

Y_i : Nilai kepentingan faktor ke- i

X_i : Nilai kinerja/kepuasan faktor ke- i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF) Per Atribut.

$$WF = \frac{MIS \text{ Per Atribut}}{\text{Total MIS Seluruh Atribut}}$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS) Per Atribut.

$$WS_i = WF \times MSS$$

4. Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{\text{Skala max}} \times 100\%$$

Kriteria penilaian kepuasan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), ditampilkan dalam **Tabel 2**.

Tabel 2. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (Hanifa, 2012)

Nilai Index (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81,00 - 100,00	Sangat Puas
66,00 - 80,99	Puas
51,00 - 65,99	Cukup Puas
35,00 - 50,99	Kurang Puas
00,00 - 34,99	Tidak Puas

Hasil dan Pembahasan Kepuasan Pelayanan Lion Airlines

Analisis kepuasan pelayanan penumpang Lion Airlines dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi penumpang adalah pada atribut pemesanan dan penerbitan tiket yang dianggap mudah dan cepat dengan nilai rata-rata kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*) sebesar 4,21. Selain itu, beberapa layanan yang dinilai baik oleh penumpang adalah tersedianya fasilitas pengambilan bagasi serta petugas berpenampilan baik dan rapi. Pada atribut ketersediaan fasilitas naik dan turun pesawat serta perhatian kepada penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil juga dinilai baik. Sedangkan, nilai rata-rata kepuasan terendah adalah pada kesesuaian jadwal penerbangan dengan nilai 3,23 dan kompensasi keterlambatan penerbangan dengan nilai 3,37.

Untuk penilaian tingkat kepentingan, atribut yang dinilai paling penting adalah memberikan informasi penerbangan dengan baik dan benar

dengan nilai rata-rata kepentingan (MIS) 4,67. Selain itu, tersedianya fasilitas *counter check in* dan ruang tunggu dengan baik, serta informasi kepada penumpang apabila terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*) juga dianggap penting oleh penumpang.

Kemudian, dari analisis yang paling banyak dikeluhkan oleh penumpang Lion Airlines adalah terkait dengan keterlambatan penerbangan, termasuk dalam pemberian kompensasi keterlambatan penerbangan. Namun, selama observasi lapangan, dari beberapa keterlambatan penerbangan yang terjadi, petugas terpantau ada memberikan kompensasi *delay* kepada penumpang sesuai dengan PM 89 Tahun 2015. Kemudian, secara keseluruhan dari hasil analisis yang dilakukan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) Lion Airlines yang didapatkan adalah sebesar 76,99% dengan kategori nilai CSI adalah Puas. Hasil penilaian kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara pada Lion Airlines dengan menggunakan Metode CSI, sebagaimana ditampilkan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Nilai Customer Satisfaction Index Lion Airlines

No.	ATRIBUT	MIS	WF	MSS	WS
1	Pelayanan sesuai dengan kelas layanan badan usaha angkutan udara	4.50	0.04	3.79	0.17
2	Menangani masalah penumpang dengan baik dan benar	4.55	0.05	3.66	0.17
3	Penerbangan sesuai dengan jadwal	4.59	0.05	3.23	0.15
4	Pemesanan dan penerbitan tiket mudah dan cepat	4.58	0.05	4.21	0.19
5	Layanan petugas cepat, responsif dan tanggap dengan kebutuhan penumpang	4.57	0.05	3.79	0.17
6	Proses <i>check in</i> cepat dan sesuai prosedur dengan durasi waktu max 2,5 menit perpenumpang	4.52	0.05	3.77	0.17
7	Petugas menginformasikan kepada penumpang apabila terjadi <i>delay</i>	4.60	0.05	3.59	0.16
8	Pelayanan awak kabin pesawat baik dan responsif	4.53	0.05	3.94	0.18
9	Memberikan informasi penerbangan dengan baik dan benar (jadwal <i>boarding</i> , ruang tunggu, <i>gate</i> , nomor penerbangan, nomor kursi pesawat, dll)	4.67	0.05	3.96	0.18

10	Memberikan prioritas <i>check-in</i> bagi penumpang <i>last minute</i> dalam antrian	4.56	0.05	3.85	0.18
11	Barang bagasi tercatat dalam kondisi baik dan aman	4.59	0.05	3.78	0.17
12	Petugas memahami dan mampu menjawab pertanyaan atau keluhan penumpang dengan baik	4.47	0.04	3.78	0.17
13	Memberikan perhatian kepada penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil	4.57	0.05	4.03	0.18
14	Memberikan kompensasi bila terjadi keterlambatan penerbangan	4.56	0.05	3.37	0.15
15	Petugas bersikap sopan dan santun	4.53	0.05	3.96	0.18
16	Petugas berpenampilan baik dan rapi	4.43	0.04	4.11	0.18
17	Fasilitas <i>check in counter</i> dan kursi ruang tunggu kondisi baik dan cukup	4.65	0.05	4.00	0.19
18	Tersedianya fasilitas untuk layanan pengaduan/keluhan penumpang	4.58	0.05	3.73	0.17
19	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil	4.60	0.05	4.00	0.18
20	Tersedianya fasilitas naik dan turun pesawat (<i>garbarata, shuttle bus, tangga pesawat, dll.</i>)	4.57	0.05	4.10	0.19
21	Tersedianya fasilitas pengambilan bagasi (<i>conveyor belt, trolley, dll.</i>)	4.57	0.05	4.16	0.19
22	Tersedianya <i>counter</i> (meja pelaporan) untuk penumpang transit/transfer	4.51	0.04	3.87	0.17
Total				100,30	1
$\sum WSi$				3,85	
Customer Satisfaction Index (CSI) (%)				76,99	
Kriteria CSI				Puas	

Kepuasan Pelayanan Citilink

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan tertinggi penumpang Citilink Indonesia adalah pada atribut petugas berpenampilan baik dan rapi dengan nilai rata-rata kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*) sebesar 4,22. Pemesanan dan penerbitan tiket mudah dan cepat juga dinilai baik dengan nilai MSS 4,20. Selain itu, beberapa atribut layanan yang juga dinilai baik oleh penumpang adalah tersedianya fasilitas naik dan turun pesawat serta petugas bersikap sopan dan santun. Pelayanan awak kabin pesawat udara juga dinilai dengan baik dengan nilai MSS adalah 4,17 serta pemberian informasi penerbangan dengan baik dan benar dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,15. Sedangkan, nilai rata-rata kepuasan (MSS) terendah adalah pada atribut kesesuaian jadwal penerbangan dengan

nilai MSS sebesar 3,80 dan kompensasi keterlambatan penerbangan dengan nilai MSS sebesar 3,81.

Jadi, dari analisis disimpulkan bahwa kepuasan terendah penumpang Citilink Indonesia adalah terkait dengan ketepatan jadwal penerbangan atau keterlambatan penerbangan (*delay*) beserta kompensasi keterlambatan penerbangan yang harus diberikan kepada penumpang pesawat udara. Dari observasi lapangan yang dilakukan, ketika terjadi keterlambatan penerbangan, petugas terpantau ada memberikan informasi keterlambatan kepada penumpang beserta alasan keterlambatan dan estimasi durasi waktu keterlambatan penerbangannya.

Kemudian, salah-satu penilaian yang cukup baik adalah pada atribut ketersediaan fasilitas naik dan turun pesawat. Citilink yang beroperasi di

Terminal 3 Bandar Udara Soekarno-Hatta memang memiliki fasilitas naik dan turun pesawat yang relatif lebih baik bila dibandingkan dengan terminal penumpang lainnya. Seperti, fasilitas garbarata yang bagus dan disediakan bus *shuttle* bagi penumpang apabila parkir pesawat berada pada *remote area*. Fasilitas *check in* dan ruang tunggu Citilink Indonesia juga dinilai baik. Selain memiliki *counter check in* yang cukup, juga disediakan fasilitas mesin *check in* mandiri. Bagi penumpang berkebutuhan khusus, juga disediakan fasilitas kursi roda (*Wheel chair*) beserta petugas yang menanganinya, fasilitas ruang Ibu dan Anak, kursi bagi penumpang prioritas di ruang tunggu, serta kendaraan listrik yang akan membawa penumpang dari Gate 13 ke ruang tunggu Citilink Indonesia di Gate 18-28. Untuk penilaian tingkat

kepentingan, atribut yang dinilai paling penting adalah kompensasi bila terjadi keterlambatan penerbangan dengan nilai rata-rata kepentingan (*Mean Important Score/MIS*) sebesar 4,57. Selain itu, penanganan barang bagasi tercatat penumpang juga dianggap penting oleh penumpang dengan nilai rata-rata kepentingan (*MIS*) sebesar 4,55 serta penerbangan yang sesuai dengan jadwal dengan nilai *MIS* sebesar 4,52.

Kemudian, dari hasil analisis yang dilakukan, maka didapatkan nilai kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Citilink Indonesia adalah sebesar 80,84% dengan kategori *CSI* adalah Puas. Secara keseluruhan, hasil penilaian kepuasan penumpang angkutan udara terhadap pelayanan penumpang Citilink Indonesia, dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Nilai Customer Satisfaction Index Citilink Indonesia

No.	ATRIBUT	MIS	WF	MSS	WS
1	Pelayanan sesuai dengan kelas layanan badan usaha angkutan udara	4.34	0.04	4.00	0.18
2	Menangani masalah penumpang dengan baik dan benar	4.51	0.05	3.93	0.18
3	Penerbangan sesuai dengan jadwal	4.52	0.05	3.80	0.17
4	Pemesanan dan penerbitan tiket mudah dan cepat	4.50	0.05	4.20	0.19
5	Layanan petugas cepat, responsif dan tanggap dengan kebutuhan penumpang	4.50	0.05	4.01	0.18
6	Proses <i>check in</i> cepat dan sesuai prosedur dengan durasi waktu max 2,5 menit per penumpang	4.45	0.05	3.99	0.18
7	Petugas menginformasikan kepada penumpang apabila terjadi <i>delay</i>	4.48	0.05	3.92	0.18
8	Pelayanan awak kabin pesawat baik dan responsif	4.45	0.05	4.17	0.19
9	Memberikan informasi penerbangan dengan baik dan benar (jadwal <i>boarding</i> , ruang tunggu, <i>gate</i> , nomor penerbangan, nomor kursi pesawat, dll)	4.50	0.05	4.15	0.19
10	Memberikan prioritas <i>check-in</i> bagi penumpang <i>last minute</i> dalam antrian	4.50	0.05	3.96	0.18
11	Barang bagasi tercatat dalam kondisi baik dan aman	4.55	0.05	4.03	0.19
12	Petugas memahami dan mampu menjawab pertanyaan atau keluhan penumpang dengan baik	4.43	0.04	4.02	0.18

13	Memberikan perhatian kepada penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil	4.50	0.05	4.06	0.18
14	Memberikan kompensasi bila terjadi keterlambatan penerbangan	4.57	0.05	3.81	0.18
15	Petugas bersikap sopan dan santun	4.51	0.05	4.19	0.19
16	Petugas berpenampilan baik dan rapi	4.40	0.04	4.22	0.19
17	Fasilitas <i>check in counter</i> dan kursi ruang tunggu kondisi baik dan cukup	4.50	0.05	4.05	0.18
18	Tersedianya fasilitas untuk layanan pengaduan/keluhan penumpang	4.49	0.05	4.00	0.18
19	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil	4.48	0.05	4.06	0.18
20	Tersedianya fasilitas naik dan turun pesawat (<i>garbarata, shuttle bus, tangga pesawat, dll.</i>)	4.52	0.05	4.18	0.19
21	Tersedianya fasilitas pengambilan bagasi (<i>conveyor belt, trolley, dll.</i>)	4.52	0.05	4.14	0.19
22	Tersedianya <i>counter</i> (meja pelaporan) untuk penumpang transit/transfer	4.42	0.04	4.05	0.18
Total		98,63	1		
$\sum WSi$				4,04	
Customer Satisfaction Index (CSI) (%)				80,84	
Kriteria CSI				Puas	

Kepuasan Pelayanan Super Air Jet

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelayanan penumpang Super Air Jet di Bandar Udara Soekarno-Hatta dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi penumpang adalah pada atribut petugas bersikap sopan dan santun dengan nilai rata-rata kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*) sebesar 4,36 dan memberikan perhatian kepada penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil dengan nilai MSS sebesar 4,35. Setelah itu, pemesanan dan penerbitan tiket juga dinilai baik oleh penumpang dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,34. Beberapa atribut lain yang juga dinilai baik adalah pelayanan awak kabin pesawat dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,33 serta tersedianya fasilitas pengambilan bagasi dengan nilai 4,20. Sedangkan, nilai rata-rata kepuasan (MSS) terendah adalah pada atribut kesesuaian jadwal penerbangan dengan nilai MSS sebesar

3,81 dan kompensasi keterlambatan penerbangan dengan nilai MSS 3,82. Jadi, dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan terendah penumpang adalah terkait dengan keterlambatan penerbangan dan kompensasi keterlambatan penerbangan (*delay*) yang diberikan oleh badan usaha kepada penumpang. Sedangkan, penanganan kepada penumpang yang membutuhkan penanganan khusus telah dianggap baik oleh penumpang, dimana disediakan fasilitas kursi roda beserta petugas yang menanganinya mulai dari *counter check in* hingga naik kedalam pesawat. Untuk penilaian tingkat kepentingan, atribut yang dinilai paling penting oleh penumpang adalah penerbangan sesuai dengan jadwal dengan nilai rata-rata kepentingan (*Mean Important Score/MIS*) adalah 4,68. Selain itu, petugas menginformasikan kepada penumpang apabila terjadinya *delay* juga dianggap penting dengan nilai rata-rata

kepentingan (MIS) sebesar 4,61 serta memberikan perhatian kepada penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil dengan nilai MIS sebesar 4,64. Dari hasil penelitian terlihat bahwa penerbangan yang tepat waktu (*on time*) dianggap sebagai hal yang paling penting bagi penumpang, disamping juga bahwa maskapai penerbangan juga harus menyampaikan informasi kepada penumpang apabila terjadinya keterlambatan penerbangan (*delay*), termasuk juga menyampaikan alasan keterlambatan penerbangan dengan benar dan jelas dengan bahasa yang komunikatif serta memberikan kompensasi keterlambatan penerbangan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selama observasi lapangan yang dilakukan, ketika terjadi keterlambatan penerbangan, petugas terdengar ada menginformasikan kepada penumpang melalui pengeras suara di ruang tunggu penumpang terkait keterlambatan

penerbangan tertentu beserta estimasi lamanya *delay*. Pada beberapa kejadian, petugas maskapai penerbangan juga terlihat ada memberikan kompensasi keterlambatan kepada penumpang berupa minuman, *snack* ataupun makanan. Hanya saja, barangkali masih ada juga penerbangan yang luput dari pemberian kompensasi keterlambatan penerbangan, terutama yang mengalami *delay* pendek. Kemudian, dari hasil analisis data kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara pada Super Air Jet di Bandara Soekarno-Hatta yang dilakukan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) Super Air Jet adalah 82,03% dengan kategori penilaian CSI adalah Sangat Puas. Secara keseluruhan, hasil penilaian kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara terhadap Super Air Jet, sebagaimana ditampilkan pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Nilai Customer Satisfaction Index Super Air Jet

No.	ATRIBUT	MIS	WF	MSS	WS
1	Pelayanan sesuai dengan kelas layanan badan usaha angkutan udara	4.42	0.04	4.02	0.18
2	Menangani masalah penumpang dengan baik dan benar	4.58	0.05	3.98	0.18
3	Penerbangan sesuai dengan jadwal	4.68	0.05	3.81	0.18
4	Pemesanan dan penerbitan tiket mudah dan cepat	4.60	0.05	4.34	0.20
5	Layanan petugas cepat, responsif dan tanggap dengan kebutuhan penumpang	4.56	0.05	4.03	0.18
6	Proses <i>check in</i> cepat dan sesuai prosedur dengan durasi waktu max 2,5 menit per penumpang	4.45	0.04	3.93	0.18
7	Petugas menginformasikan kepada penumpang apabila terjadi <i>delay</i>	4.61	0.05	4.06	0.19
8	Pelayanan awak kabin pesawat baik dan responsif	4.57	0.05	4.33	0.20
9	Memberikan informasi penerbangan dengan baik dan benar (jadwal <i>boarding</i> , ruang tunggu, <i>gate</i> , nomor penerbangan, nomor kursi pesawat, dll)	4.55	0.05	4.18	0.19
10	Memberikan prioritas <i>check-in</i> bagi penumpang <i>last minute</i> dalam antrian	4.49	0.04	4.07	0.18
11	Barang bagasi tercatat dalam kondisi baik dan aman	4.56	0.05	4.11	0.19
12	Petugas memahami dan mampu menjawab pertanyaan atau keluhan penumpang dengan baik	4.59	0.05	4.02	0.18

13	Memberikan perhatian kepada penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil	4.64	0.05	4.35	0.20
14	Memberikan kompensasi bila terjadi keterlambatan penerbangan	4.48	0.04	3.82	0.17
15	Petugas bersikap sopan dan santun	4.61	0.05	4.36	0.20
16	Petugas berpenampilan baik dan rapi	4.48	0.04	4.24	0.19
17	Fasilitas <i>check in counter</i> dan kursi ruang tunggu kondisi baik dan cukup	4.50	0.05	4.04	0.18
18	Tersedianya fasilitas untuk layanan pengaduan/keluhan penumpang	4.52	0.05	3.94	0.18
19	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas, anak-anak dan wanita hamil	4.53	0.05	4.17	0.19
20	Tersedianya fasilitas naik dan turun pesawat (<i>garbarata, suttle bus, tangga pesawat, dll.</i>)	4.49	0.04	4.17	0.19
21	Tersedianya fasilitas pengambilan bagasi (<i>conveyor belt, trolley, dll.</i>)	4.49	0.04	4.20	0.19
22	Tersedianya <i>counter</i> (meja pelaporan) untuk penumpang transit/transfer	4.47	0.04	4.07	0.18
Total		99,86	1		
$\sum WSi$				4,10	
Customer Satisfaction Index (CSI) (%)				82,03	
Kriteria CSI				Sangat Puas	

Kesimpulan

Analisis kinerja pelayanan penumpang angkutan udara di Bandar Udara Soekarno-Hatta dilakukan pada maskapai penerbangan domestik pada kategori pelayanan minimum, diantaranya adalah Lion Airlines, Citilink Indonesia, dan Super Air Jet.

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelayanan penumpang Lion Airlines dengan menggunakan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*, disimpulkan bahwa penumpang Lion Airlines puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai CSI sebesar 76,99%. Kemudian, hasil analisis kepuasan pelayanan penumpang pada Citilink Indonesia juga disimpulkan puas dengan nilai CSI sebesar 80,84%. Sedangkan, kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara pada Super Air Jet disimpulkan Sangat Puas dengan nilai CSI sebesar 82,03%.

Kemudian, beberapa hal yang bisa disarankan adalah pada penelitian berikutnya sebaiknya perlu juga

menganalisis kinerja pelayanan penumpang fokus per-maskapai penerbangan. Penelitian tidak hanya dilakukan pada maskapai penerbangan saja, melainkan juga pada semua hal yang bisa mempengaruhi kinerja pelayanan penumpang pada maskapai penerbangan tersebut yang dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif. Karena, pelayanan penumpang angkutan udara bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, baik yang terkait dengan pelayanan di terminal penumpang bandara, pelayanan pada maskapai penerbangan tersebut, pelayanan perusahaan penanganan sisi darat (*ground handling*) pesawat udara, layanan navigasi penerbangan, layanan jasa kebandarudaraan, layanan jasa boga, layanan penjualan tiket penumpang, maupun layanan perusahaan pendukung kegiatan penerbangan lainnya, seperti perusahaan penyuplai bahan bakar pesawat dan fasilitas perawatan pesawat udara.

Daftar Pustaka

- Arifin, A. S., Sulistyono, H., & Djakfar, L. (2015). Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Maskapai Penerbangan Rute Surabaya-Jakarta (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya). *Jurnal Tata Kota Dan Daerah*, 7(1), 13–22.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Hamzah, H., Dewanti, D., & Muthohar, I. (2020). Evaluasi Peningkatan Pelayanan Terminal Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(2), 91–106. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v4i2.6884>
- Hanifa, N. (2012). *Analisis Kepuasan Publik Terhadap Fasilitas Pelayanan Tiket di Stasiun Kereta Api Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Harras, H. (2018). Pengaruh Strategi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Penerbangan Citilink Di Bandara Soeta Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 147–156. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.860>
- PM 30 Tahun 2021, Pub. L. No. PM 30 Tahun 2021 (2021).
- Mariana, I. K. O., Sulistio, H., & Arifin, M. Z. (2015). Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 9(3), 168–178.
- Mutiawati, C., Lulusi, L., & Lestari, S. (2021). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Teknik Sipil*, 10(1), 55–63. <https://doi.org/10.24815/jts.v10i1.21076>
- Novanto, H. S. (2009). KUALITAS PELAYANAN : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DAN DAMPAKNYA PADA NILAI PELANGGAN (Studi Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Ahmad Yani Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, VIII(3), 312–333.
- Sefrus, T., Priyanto, S., & Zudhy Irawan, M. (2017). Analisis Awal Permasalahan Transportasi Udara Dan Arah Pengembangan Bandara Di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 17(3), 177–184.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti, S. (2017). *Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta Passenger Satisfaction on Domestic Terminal Services in Adi Sucipto Airport Yogyakarta*. 277–288.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tri Lustyana, A., & Viola Salsabila, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(02), 13–24.