

KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG DOMESTIK (T1) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Saiful Rohman, Harnen Sulistio, Ludfi Djakfar

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya Malang
Jalan Mayjen Haryono 167, Malang 65145, Indonesia -Telp (0341)580120
e-mail: saifulrohman81@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dan hubungan antara faktor-faktor tersebut terhadap kinerja pelayanan berdasarkan persepsi penumpang, serta membuat rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan di terminal domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil survei di analisis menggunakan metode IPA dan QFD, IPA digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan berdasarkan persepsi penumpang dan prioritas utama perbaikan kinerja pelayanan di terminal domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode QFD digunakan untuk mengetahui hubungan, proses perencanaan perbaikan dan prioritas utama perbaikan secara sistematis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Serta model regresi berganda untuk mendapatkan model kinerja pelayanan serta factor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil Kajian dengan metode IPA didapatkan ada sembilan faktor yang harus mendapat prioritas utama perbaikan yaitu jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan (X4.6), adanya Pintu evakuasi di terminal keberangkatan (X1.1), fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan (X4.12), akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan (X3.6), papan informasi di terminal kedatangan (X3.7), proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan (X3.9), fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan (X4.16), Pintu evakuasi di terminal kedatangan (X1.4), adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas (X2.2). Berdasarkan metode QFD prioritas utama yang perlu mendapat perhatian adalah adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal keberangkatan dan kedatangan Terminal Domestik (T1), prioritas perbaikan dengan penambahan dan pengaturan letak pintu evakuasi atau emergency di terminal domestik (T1) disesuaikan dengan aturan yang ada. Diperoleh model persamaan regresi untuk kinerja pelayanan yaitu $Y=1,253+0,092X_1+0,108X_3+0,093X_4+0,053X_5+0,102X_6+0,125X_8+0,084X_9$ dimana X_1 =jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan, X_3 = fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan, X_4 = akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan, X_5 =papan informasi di terminal kedatangan, X_6 = proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan, X_8 =Adanya pintu evakuasi di terminal kedatangan, X_9 =adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kinerja pelayanan adalah variabel X_8 yaitu adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal kedatangan domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya.

Kata Kunci : kinerja pelayanan terminal penumpang, metode IPA, metode QFD, Bandar Udara Juanda..

ABSTRACT

The objectives of research are understand factors influencing service performance based on passenger perception, to acknowledge the relationship between these factors, and to provide recommendation for the improvement of service performance at domestic passenger terminal (T1) in Juanda International Airport of Surabaya. The result of survey is analyzed using IPA and QFD, IPA method is used to figure out the factors influencing service performance based on passenger perception with main priority given on the improvement of service performance at domestic passenger terminal (T1) in Juanda International Airport of Surabaya. QFD method is used to find out the relationship between these factors and the planning for improvement, with main priority focused on the systematic improvement of the factors influencing service performance at domestic passenger terminal (T1) in Juanda International Airport of Surabaya. A multiple regression model is used to develop models for the service performance and the influential factors. Result of research is explained as follows. Based on IPA method, there are nine factors in quadrant I (main priority). These factors are the number of seat in the departure waiting room (X4.6), the evacuation door at departure terminal (X1.1), the facility for the disabled at departure terminal (X4.12), the access of descending from the plane to the arrival room (X3.6), the information board at the arrival terminal (X3.7), the baggage withdrawal at arrival room (X3.9), the facility for the disabled at arrival terminal (X4.16), the evacuation door at arrival terminal (X1.4), and the warranty of security from criminality (X2.2). All these nine factors have high interest but low performance if reviewed based on passenger perception, and therefore, all must be given main priority for improvement. Meanwhile, result of QFD method indicates that main priority is evacuation or emergency door at both departure and arrival terminal (T1), of course in pursuance of the regulation. A regression equation model for service performance is obtained, which is $Y=1,253+0,092X_1+0,108X_3+0,093X_4+0,053X_5+0,102X_6+0,125X_8+0,084X_9$ where X_1 = the

number of seat in the departure waiting room, X_3 = the facility for disabled at departure terminal, X_4 = the access of descending from the plane to the arrival room, X_5 = the information board at the arrival terminal, X_6 = the baggage withdrawal at arrival room, X_8 = the evacuation door at arrival terminal, X_9 = the warranty of security from criminality. A variable with the greatest influence on service performance is X_8 , which is the evacuation or emergency door at domestic arrival terminal (T1) in Juanda Internasional Airport of Surabaya.

Keywords: service performance of passenger terminal, IPA method, QFD method, Juanda Airport.

PENDAHULUAN

Bandar Udara Juanda merupakan bandar udara terbesar kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta. Hal ini berdampak pada pergerakan arus pesawat, penumpang, barang, dan pos di terminal domestik maupun internasional Bandar Udara Juanda semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Peningkatan mutu pelayanan di bidang jasa transportasi udara tidak hanya berfokus pada pelayanan infrastruktur, sarana, dan sumber daya manusia, namun juga harus proaktif berkomunikasi dengan konsumen untuk mengetahui dinamika kebutuhan konsumen. Konsumen dalam hal ini penumpang banyak melakukan aktifitas di bandara pada area terminal penumpang, oleh karena itu pelayanan fasilitas di terminal penumpang harus memadai serta memberikan rasa nyaman saat berada di terminal penumpang.

Terminal penumpang merupakan bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Dengan adanya peningkatan penumpang akan berdampak pada tingkat pelayanan jasa kepada penumpang sebagai pengguna di terminal penumpang. Dari uraian di atas, maka diperlukan suatu kajian tentang kinerja pelayanan terminal penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya menurut persepsi penumpang.
2. Mengetahui hubungan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya menurut persepsi penumpang.

Membuat rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode IPA

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). *IPA* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi yang memudahkan, penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis Berikut ini prosedur berkaitan dengan penggunaan metode *IPA*:

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa. Dalam kajian ini ada 4 variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan yaitu variabel Keselamatan, Keamanan, Kelancaran, dan Kenyamanan, yang didetailkan lagi menjadi 36 faktor-faktor atau sub variabel.
2. Melakukan survei melalui penyebaran kuesioner.
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

$$X = \frac{\sum X}{n} \quad Y = \frac{\sum Y}{n} \quad (1)$$

X=Nilai rata-rata tingkat kinerja per item

Y=Nilai rata-rata tingkat kepentingan per item

X_i =Nilai total tingkat kinerja item i

Y_i =Nilai total tingkat kepentingan item i

n=Jumlah Responden

4. Membuat grafik IPA.
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

Metode QFD

Menurut Cohen (1995) mendefinisikan Quality Function Development adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau

jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tahapan QFD meliputi :

1. Fase I adalah mengumpulkan suara pelanggan (voice of customer), yaitu penentuan kebutuhan atribut yang diperoleh melalui kuisioner. Dalam kajian ini suara pelanggan (voice of customer) diperoleh dari faktor-faktor yang ada di kuadran I pada metode IPA.
2. Fase II adalah menyusun rumah kualitas (*house of quality*), yang terdiri atas penentuan derajat kepentingan, nilai target, rasio perbaikan, bobot, normalisasi bobot, parameter teknik, hubungan antara parameter teknik dengan kebutuhan pelanggan, hubungan antar parameter teknik, nilai matriks interaksi dengan parameter teknik, prioritas dari setiap parameter teknik
3. Fase III adalah analisis dari tahap-tahap di atas.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer yaitu dengan penyebaran kuisioner ke penumpang di terminal domestik (T1) Bandara Juanda dan melakukan wawancara dengan pihak pengelola. Sedangkan data sekunder didapat dari instansi terkait yaitu Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dan PT (Persero) Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Juanda Surabaya, berupa data pertumbuhan penumpang dari tahun 2008-2013 dan data fasilitas terminal domestik (T1) Bandara Juanda.

Tahapan Kajian

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan kajian dan mendapatkan hasil kajian yang tepat sasaran, maka dibuatlah diagram alir tahapan kajian, dapat dilihat pada Gambar 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden secara umum dapat dilihat pada Tabel 1.

Hasil analisis IPA

Hasil rekapitulasi skor data kuisioner untuk tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y), dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6. Contoh perhitungan rata-rata skor per item pertanyaan untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum X}{n} = \frac{1458}{387} = 3,77$$

$$Y = \frac{\sum Y}{n} = \frac{1619}{387} = 4,18$$

Berdasarkan diagram *cartesius* IPA pada Gambar 2 maka faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Juanda dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama), faktor yang masuk pada kuadran I dari segi kinerja dan pelayanannya dilihat dari persepsi penumpang kurang/tidak baik dan dari segi kepentingan dinilai penting atau sangat penting. Faktor yang masuk Kuadran I antara lain : jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan (10), adanya pintu evakuasi di terminal keberangkatan (17), pintu evakuasi di terminal kedatangan (3), fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan (20), fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan (29), akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan (22), papan informasi/rambu di terminal kedatangan (23), proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan (25), adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas (35).

Berikut ini penjelasan faktor yang ada di kuadran I : jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan (10) penumpang merasa jumlah tempat duduk masih kurang pada kondisi tertentu untuk itu perlu adanya pengaturan pemakaian ruang tunggu keberangkatan dan meningkatkan koordinasi antara pihak pengelola dan dengan perusahaan penerbangan, adanya pintu evakuasi di terminal keberangkatan (17) dan , adanya pintu evakuasi di terminal kedatangan (31) penumpang menilai pintu evakuasi masih kurang untuk itu perlu penambahan

dan pengaturan letak pintu evakuasi di terminal domestik (T1), fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan (20) dan fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan (29) penumpang melihat fasilitas bagi penyandang cacat masih kurang untuk itu perlu menyediakan fasilitas bagi penyandang cacat sesuai SKEP 347/XII/1999, akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan (22) penumpang merasa kurang akses yang memudahkan menuju ruang kedatangan untuk itu perlu penambahan peralatan garbarata, papan informasi/rambu di terminal kedatangan (23) penumpang menganggap masih kurang untuk itu perlu penambahan disesuaikan dengan aturan yang ada, proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan (25) penumpang merasa masih kurang untuk itu perlu penambahan peralatan Bagagge Conveyor loader, adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas (35) penumpang merasa masih kurang nyaman dan aman untuk itu perlu meningkatkan koordinasi antara pihak pengelola dengan perusahaan penerbangan/operator dan memberikan pelatihan pada personil keamanan secara teratur dan berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan.

2. Kuadran II (Pertahankan prestasi) faktor yang masuk pada kuadran II dari segi kinerja dan pelayanannya dilihat dari persepsi penumpang sudah baik dan dari segi kepentingan dinilai penting, jadi perlu dipertahankan. Faktor yang masuk Kuadran II antara lain : dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya tinggi, berisi item nomor : kondisi peralatan keamanan saat ini di pintu masuk check-in area (2), kebersihan ruang check-in (5), kebersihan ruang tunggu keberangkatan (13), papan informasi/rambu di terminal keberangkatan (16), adanya peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan (18), fasilitas umum di terminal keberangkatan (21), fasilitas umum di terminal keberangkatan (28), adanya peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan (30), adanya peralatan kamera pengintai (cctv) di ruang terminal domestik (36).

3. Kuadran III (Prioritas rendah) faktor-faktor yang termasuk kuadran III merupakan faktor yang dianggap kurang penting bagi penumpang dan kinerja pada faktor ini juga kurang diperhatikan. faktor-faktor tersebut antara lain : waktu menunggu antrian check-in (3), waktu proses pelayanan check-in (4), luas ruang check-in (7), penataan meja check-in counter(8), akses dari ruang tunggu ke pesawat (12), luas ruang tunggu keberangkatan (14), penataan kios/konsesional di terminal keberangkatan (19), kondisi peralatan untuk pengambilan bagasi (24), luas terminal kedatangan domestik (34).

4. Kuadran IV (Berlebihan) faktor-faktor yang termasuk kuadran IV merupakan faktor yang dianggap kurang penting bagi penumpang, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga penumpang menilai kinerja tersebut dirasa berlebihan, faktor-faktor tersebut antara lain : dengan tingkat kepentingan rendah tapi tingkat kinerjanya tinggi, berisi item nomor : penataan ruang reservasi tiket di publik area(1), suhu ruang check-in (6), akses dari ruang check-in menuju ke ruang tunggu keberangkatan (9), penerangan di ruang tunggu keberangkatan(11), suhu ruang tunggu keberangkatan (15), penerangan di terminal kedatangan(26), akses dari ruang kedatangan menuju ke publik area (27), suhu terminal kedatangan domestik (33).

Untuk item-item atau faktor-faktor yang berada di luar kuadran I, juga tetap mendapatkan perhatian. Untuk item-item yang masuk kuadran II (pertahankan prestasi) dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya tinggi maka kinerjanya harus dipertahankan dan ditingkatkan. Sedangkan untuk item-item yang masuk kuadran III dan IV juga harus ditingkatkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya, agar lebih baik lagi kedepannya.

Hasil analisis QFD

Tahap awal dari QFD adalah menentukan suara dari pelanggan atau Voice Of Costumer (VOC). Dapat dilihat pada Tabel 6 data Voice of Costumer (suara pelanggan).

Berikutnya membuat planning matrix (Matriks perencanaan) dalam rumah kualitas

(House Of Quality). Ada beberapa langkah yang dilakukan dalam membuat House of Quality antara lain:

1. *Importance to Customer* (ItC). Pada langkah ini mengukur tingkat kepentingan yang didapatkan dari memasukkan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan seperti yang tersaji pada Tabel 7.
2. *Customer Satisfaction Performance* (CuSP). Penilaian ini didapatkan dari persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Nilai CuSp disajikan dalam Tabel 8.
3. *Goal*
Merupakan nilai dari kepentingan pengguna jasa mengenai pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Nilai sasaran (goal) diperoleh dari nilai tertinggi rata-rata kepentingan seperti yang ditampilkan pada Tabel 9.
4. *Improvement Ratio*
Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan pengguna jasa sekarang ini terhadap atribut-atribut kebutuhan pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Perhitungan untuk Improvement Ratio :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CuSp}} = \frac{4,64}{3,64} = 1,27$$

5. *Raw Weight*
Nilai raw weight berasal dari perkalian antara improvement ratio dengan importance to customer. Contoh penghitungan Raw Weight.

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= \text{Importance to customer} \times \\ &\quad \text{Improvement Ratio} \\ &= 4,64 \times 1,27 = 5,92 \end{aligned}$$

6. *Normalized Raw Weight* merupakan raw weight yang dinyatakan dalam persen atau pecahan 0 sampai 1 atau 100%. Berikut ini contoh penghitungan Normalized Raw Weight. Berikut ini contoh perhitungan Normalized Raw Weight :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}}$$

$$= \frac{5,92}{49,15} = 0,12$$

7. *Respon Teknis*

Dari hasil yang didapat tersebut menjadi masukan kepada pihak pengelola untuk mencari solusi perbaikan atau penanganan dari segi teknis yang disesuaikan dengan masukan dan harapan dari pengguna jasa. Dapat dilihat respon teknis pada Tabel 10.

8. *Relationship Matrix*

Relationship matrix perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana respon teknis tersebut dapat memenuhi kebutuhan penumpang. Korelasi teknis

9. *Technical Correlation* merupakan korelasi teknis yang berisi penilaian hubungan antar respon teknis, biasanya disebut atap dari House of Quality. Fungsi sub matriks ini untuk memetakan hubungan dan saling ketergantungan antara respon teknis tertentu.

Setelah semua tahapan dilakukan, maka tahap selanjutnya dimasukkan dalam rumah kualitas (House of Quality). Bentuk lengkap dari rumah kualitas bisa dilihat dalam Gambar 3

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Instrument Pengukuran	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	Umur	15-25 tahun	122	31%
		26-35 tahun	130	34%
		36-45 tahun	81	21%
		46-55 tahun	44	11%
		56-65 tahun	10	3%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	296	76%
		Wanita	91	24%
3	Pendidikan	SLTA	139	36%
		Diploma	47	12%
		Sarjana	160	41%
		Pascasarjana	41	11%
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	53	14%
		PNS	63	16%
		Pegawai Swasta	174	45%
		TNI/POLRI	11	3%
		Wiraswasta	41	10%
		Guru/Dosen	19	5%
		Lain-lain	26	7%
5	Frekuensi Pengguna (per tahun)	1 kali	79	20%
		3 kali	115	30%
		Sering	193	50%

Tabel 6. Data Voice of Customer

No	Item Pertanyaan
10	Jumlah tempat duduk di runag tunggu keberangkatan
17	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal keberangkatan
20	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan
22	akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan
23	papan informasi/rambu di terminal kedatangan
25	proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan
29	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan
31	adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal kedatangan
35	adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas

Tabel 7. Nilai Importance To Customer

No	Item Pertanyaan	Skor rata-rata tingkat kepentingan
10	Jumlah tempat duduk di runag tunggu keberangkatan	4,35
17	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal keberangkatan	4,50
20	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan	4,45
22	akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan	4,34
23	papan informasi/rambu di terminal kedatangan	4,43
25	proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan	4,33
29	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan	4,42
31	adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal kedatangan	4,47
35	adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas	4,64

Tabel 8. Nilai Customer Satisfaction Performance

No	Item Pertanyaan	Skor rata-rata tingkat kinerja
10	Jumlah tempat duduk di runag tunggu keberangkatan	3,55
17	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal keberangkatan	3,61
20	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan	3,62
22	akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan	3,61
23	papan informasi/rambu di terminal kedatangan	3,68
25	proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan	3,36
29	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan	3,69
31	adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal kedatangan	3,69
35	adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas	3,64

Tabel 9. Nilai goal (sasaran)

No	Item Pertanyaan	Goal
35	Adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas	4,64
17	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal keberangkatan	4,5
31	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal kedatangan	4,47
20	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan	4,45
23	papan informasi/rambu di terminal kedatangan	4,43
29	fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan	4,42
10	jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan	4,35
22	akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan	4,34
25	proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan	4,33

Tabel 4. Rekapitulasi Skor Total Tingkat Kinerja

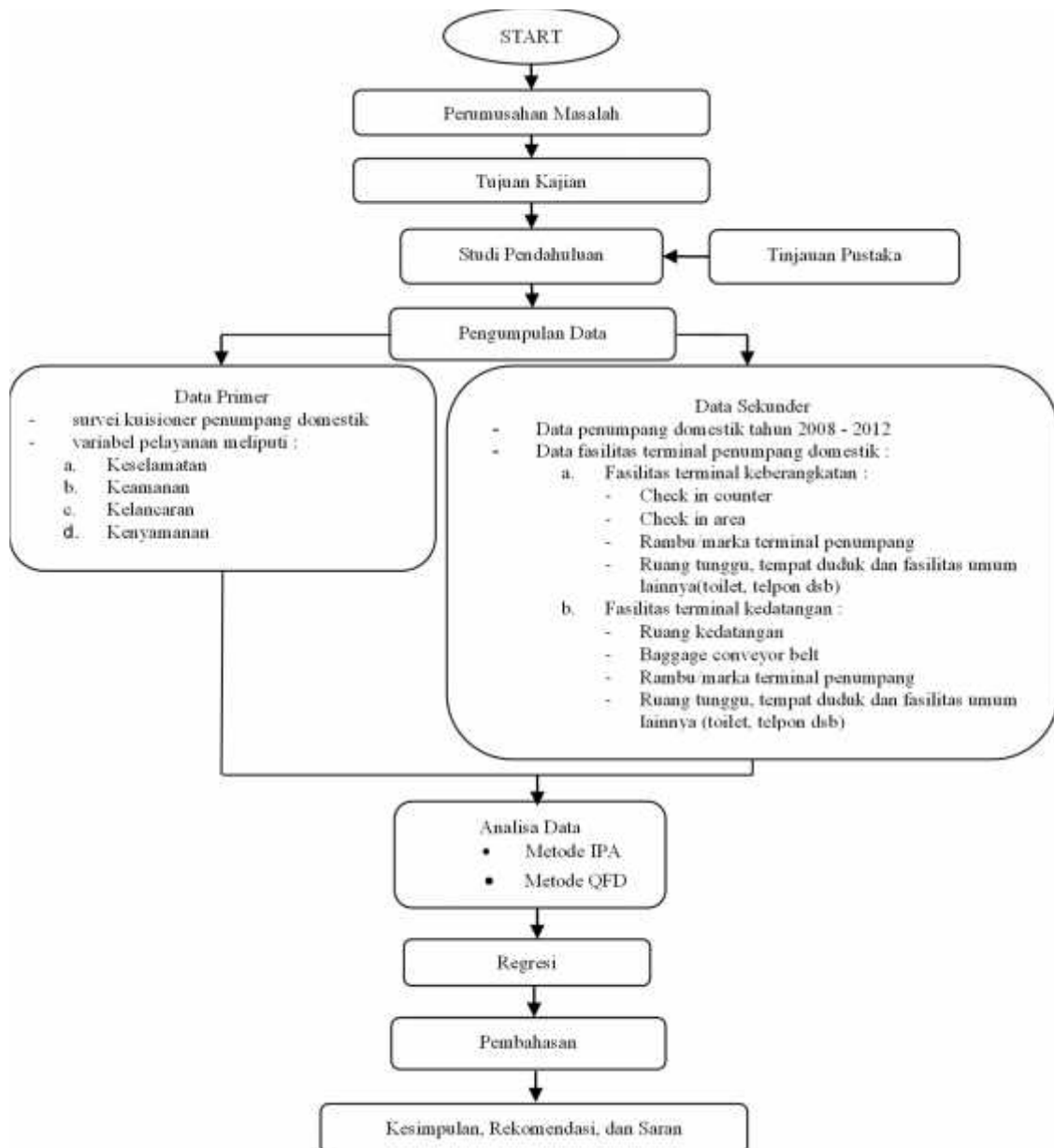
Item	SKOR TINGKAT KINERJA (X)																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Total per item	1458	1465	1364	1397	1498	1472	1408	1396	1436	1374	1460	1421	1506	1394	1447	1445	1399	1451	1398	1400	1499	1398	1426	1390	1299	1447	1448	1489	1427	1450	1427	1474	1438	1407	1409	1470
Rata-rata per item	3,77	3,79	3,52	3,61	3,87	3,80	3,64	3,61	3,71	3,55	3,77	3,67	3,89	3,60	3,74	3,73	3,61	3,75	3,61	3,62	3,87	3,61	3,68	3,59	3,36	3,74	3,74	3,85	3,69	3,75	3,69	3,81	3,72	3,64	3,64	3,80
Total rata-rata per item	3,70																																			

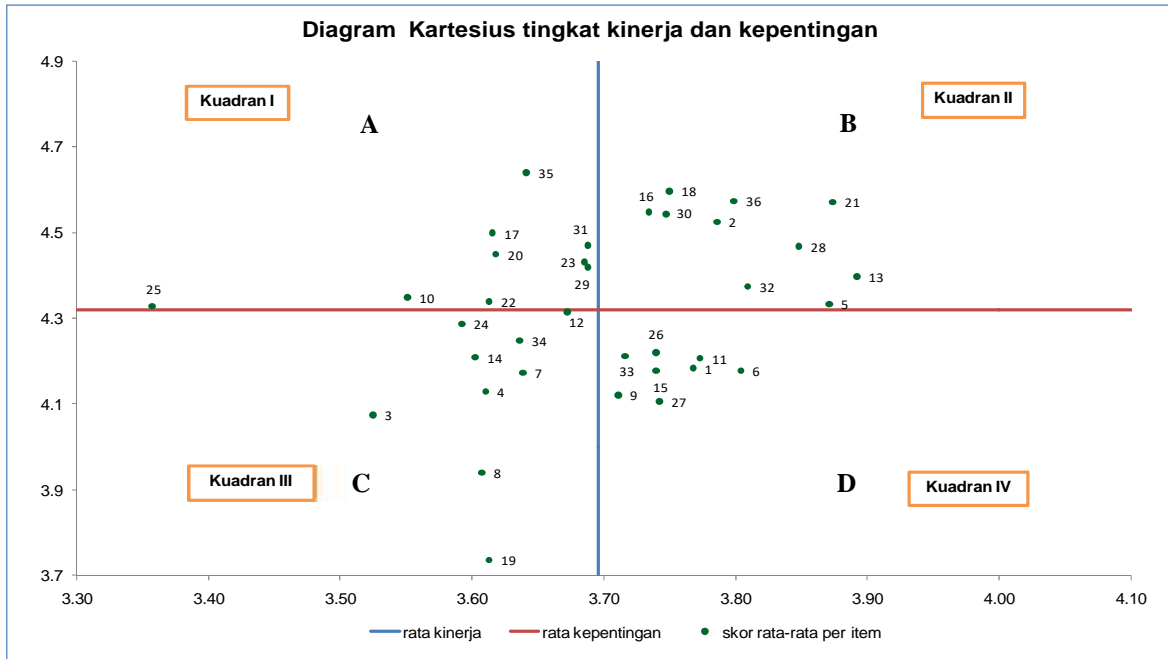
Tabel 5. Rekapitulasi Skor Total Tingkat Kepentingan

Item	SKOR TINGKAT KEPENTINGAN (Y)																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Total per item	1619	1751	1577	1598	1677	1617	1615	1525	1595	1683	1628	1670	1702	1629	1617	1760	1741	1779	1446	1722	1769	1679	1715	1659	1675	1633	1589	1729	1710	1758	1730	1693	1630	1644	1796	1770
Rata-rata per item	4,18	4,52	4,07	4,13	4,33	4,18	4,17	3,94	4,12	4,35	4,21	4,32	4,40	4,21	4,18	4,55	4,50	4,60	3,74	4,45	4,57	4,34	4,43	4,29	4,33	4,22	4,11	4,47	4,42	4,54	4,47	4,37	4,21	4,25	4,64	4,57
Total rata-rata per item	4,32																																			

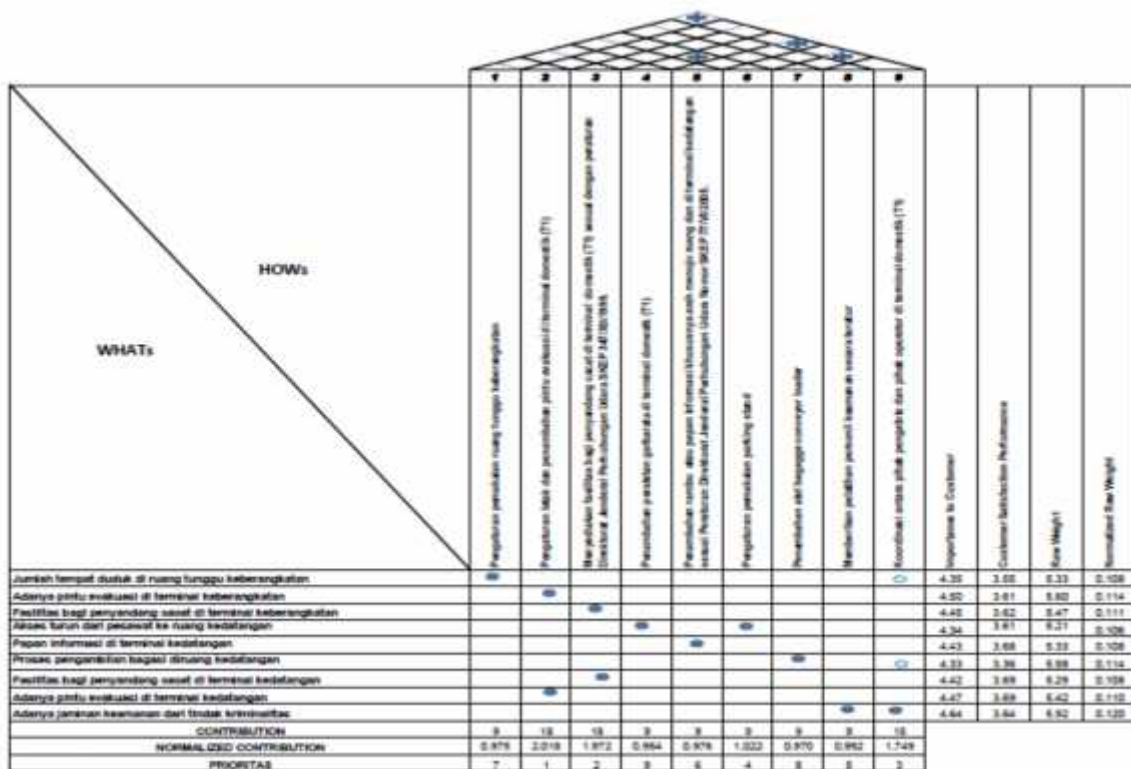
Tabel 10. Respon Teknis

No	Item Pertanyaan	No	Tanggapan/respon pihak pengelola
10	Jumlah tempat duduk di runag tunggu keberangkatan	1	Pengaturan pemakaian ruang tunggu keberangkatan
17	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal keberangkatan	2	Penambahan dan pengaturan letak pintu evakuasi di terminal domestik (T1)
20	Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan	3	Menyediakan fasilitas bagi penyandang cacat sesuai peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP 347/XII/1999
22	Akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan	4	Penambahan peralatan garbarata di terminal domestik (T1)
23	Papan informasi/rambu di terminal kedatangan	5	Penambahan rambu/papan informasi arah menuju dan di terminal kedatangan sesuai peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP 77/VI/2005
25	Proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan	6	Pengaturan pemakaian parking stand
29	Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan	7	Penambahan peralatan baggage conveyor loader
31	Adanya pintu evakuasi atau emergency di terminal kedatangan	8	Memberikan pelatihan personel keamanan secara teratur dan berkesinambungan
35	Adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas	9	Meningkatkan koordinasi antara pihak pengelola dan pihak operator di terminal domestik (T1)

**Gambar 1. Bagan Alir Kajian**



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kinerja & Tingkat Kepentingan



Gambar 3. Rumah Kualitas (HoQ)

Model Hubungan Antara Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Di Terminal Penumpang Domestik (T1).

Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode IPA, dihasilkan ada 9 (sembilan) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) yang berada pada kuadran I. Dari analisis korelasi antar variable, hanya tujuh variable yang bisa dimasukkan ke dalam model yaitu X1, X3, X4, X5, X6, X8 dan X9. Berikut ini kedua variabel yang dijadikan model:

Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan (X1), fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan (X3), akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan (X4), papan informasi / rambu di terminal kedatangan di pasang pada tempat yang mudah dilihat penumpang (X5), Proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan (X6), adanya pintu evakuasi atau darurat di terminal kedatangan (X8), adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas (X9).

Berikut ini hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 17 :

$$Y = 1,253 + 0,092X_1 + 0,108X_3 + 0,093X_4 + 0,053X_5 + 0,102X_6 + 0,125X_8 + 0,084X_9$$

Model diatas menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan atas variabel X₁, X₃, X₄, X₅, X₆, X₈, dan X₉ akan mempengaruhi Y_{kepuasan pengguna jasa} sebesar 0,092 untuk X₁, 0,108 untuk X₃, 0,093 untuk X₄, 0,053X₅, 0,102X₆, 0,125X₈ dan 0,084 untuk X₉. Koefisien determinasi yang dihasilkan menunjukkan nilai 0,718. Hal ini berarti tujuh variabel sebesar 71,8% berpengaruh kuat secara positif terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) sedangkan sisanya sebesar 28,2% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Adapun dari taraf signifikansi menunjukkan bahwa nilai Sig = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa tujuh variabel menunjukkan hubungan linier dan signifikan terhadap pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya.

SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja pelayanan terminal penumpang domestik (T1) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini sebanyak 387 responden, karakteristik responden sebagai berikut :
 - J Umur responden mayoritas antara 15 tahun sampai dengan 35 tahun dengan persentasi diatas 30%
 - J Jenis kelamin responden didominasi laki-laki dengan persentasi 76%
 - J Tingkat pendidikan responden mayoritas sarjana sebesar 46%
 - J Pekerjaan responden mayoritas pegawai swasta sebesar 45%
 - J Frekuensi responden sebagai pengguna terminal penumpang domestik (T1) mayoritas responden sering sebagai pengguna dalam setahun terakhir sebesar 50%.
2. Hasil penelitian menunjukkan ada sembilan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Terminal Penumpang Domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan metode IPA. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran I (Prioritas Utama) merupakan faktor-faktor yang memiliki kepentingan tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih rendah adalah :
 - J Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan
 - J Adanya pintu evakuasi atau *emergency* di terminal keberangkatan
 - J Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan
 - J Akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan
 - J Papan informasi di terminal kedatangan
 - J Proses pengambilan bagasi
 - J Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal kedatangan
 - J Adanya pintu evakuasi atau *emergency* di terminal kedatangan
 - J Adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas.

3. Berdasarkan hasil analisa regresi linier berganda, maka diperoleh persamaan model kinerja pelayanan yaitu $Y = 1,253 + 0,092X_1 + 0,108X_3 + 0,093X_4 + 0,053X_5 + 0,102X_6 + 0,125X_8 + 0,084X_9$. Ada tujuh variabel yang terkait kinerja pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu :

-) Jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan (X_1)
-) Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan (X_3)
-) Akses turun dari pesawat ke ruang kedatangan (X_4)
-) Papan informasi di terminal kedatangan (X_5)
-) Proses pengambilan bagasi (X_6)
-) Adanya pintu evakuasi atau *emergency* di terminal kedatangan (X_8)
-) Adanya jaminan keamanan dari tindak kriminalitas (X_9)

variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kinerja pelayanan adalah variabel adanya pintu evakuasi atau *emergency* di terminal kedatangan (X_8), responden menilai pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) terkait keselamatan lebih mempunyai perhatian dari responden dibandingkan faktor lainnya. hal ini juga berkaitan dengan tingkat pendidikan responden yang mayoritas sarjana.

Rekomendasi

Berdasarkan analisa metode QFD, prioritas pertama dan utama penanganan yang perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola Bandar Udara Internasional Juanda terkait kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) berdasarkan berdasarkan nilai *normalized contribution* yang tertinggi sebesar 2,018 yaitu

-) adanya pintu evakuasi atau *emergency* di terminal keberangkatan
-) adanya pintu evakuasi atau *emergency* di terminal kedatangan.

Berdasarkan kondisi di terminal domestik (T1) pintu evakuasi atau *emergency* di terminal penumpang domestik (T1) sebanyak enam buah pintu *emergency* yang terletak di bagian selasar (lantai 2) terminal penumpang domestik (T1) dan pintu evakuasi atau *emergency* di lantai dasar juga berfungsi sebagai pintu keluar terminal kedatangan.

Untuk itu perlu adanya prioritas perbaikan dari pihak pengelola antara lain dengan cara :

-) Melakukan penambahan pintu evakuasi atau *emergency* khususnya di ruang tunggu keberangkatan, untuk saat ini pintu evakuasi atau *emergency* di lantai dua terminal domestik (T1) hanya terdapat di selasar keberangkatan lantai dua.
-) Pintu evakuasi atau *emergency* di lantai dua terminal domestik (T1) kondisi saat ini pintu evakuasi dalam keadaan terkunci, yang seharusnya pintu evakuasi tersebut tidak terkunci. Untuk itu perlu adanya perubahan design pintu evakuasi atau *emergency*, kalau kondisi pintu evakuasi saat ini terkunci untuk alasan keamanan, diharapkan dari pengelola untuk menyediakan petugas yang selalu berjaga di pintu evakuasi atau *emergency*.
-) Pintu keluar terminal kedatangan juga berfungsi sebagai pintu evakuasi atau *emergency*, karena pintu langsung mengarah ke publik area. Hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/M/2007, untuk itu perlu adanya penambahan rambu di terminal kedatangan penumpang domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya.
-) Pihak pengelola perlu melakukan pemasangan papan informasi tentang peta jalur evakuasi di terminal domestik (T1) serta sosialisasi ke penumpang tentang jalur atau *road* evakuasi apabila terjadi kebakaran di terminal domestik (T1) Bandar Udara Juanda Surabaya.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan terkait hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) secara berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang atau pengguna jasa.
2. Melakukan evaluasi kinerja fasilitas di terminal penumpang domestik (T1) secara teratur dan bertahap sehingga dapat meningkatkan *performance* fasilitas di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

3. Perlu adanya perhatian dari dinas terkait, dalam hal ini pihak Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya sebagai regulator yang salah satu tugas pokoknya melakukan pengawasan dan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai pengelola untuk dapat saling bekerja sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.
4. Diharapkan kajian ini dapat dikembangkan di bandara lain sehingga dapat dijadikan salah satu rekomendasi untuk pembuatan Standar Pelayanan Minimum untuk tingkat kinerja pelayanan penumpang di terminal penumpang bandara secara nasional.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan pengelola dan operator di Bandar Udara Juanda sebagai responden, sehingga ada keseimbangan opini untuk peningkatan kualitas pelayanan di terminal penumpang domestik (T1) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

DAFTAR PUSTAKA

- Arman Murdoko, 2008. *Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Di Terminal Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya*. Tesis Program Studi Manajemen dan Rekayasa Transporasi Institut Teknologi 10 Nopember Surabaya.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Massachusetts; Addison Wesley Publishing Company.
- Martinez, C.L., 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting*. CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- Robert Horonjeff and Francis X McKelvey, 1983. *Planning and Design of Airports*. Third Edition. McGraw-Hill. Inc. Budianto Susanto (penerjemah). 1993. *Perencanaan dan Perancangan Bandar udara*. Edisi Ketiga. Jakarta. Erlangga.
- Rudy Setiawan, 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya.
- Wiji Lestarini, 2007. *Pengaruh Status Sosial Ekonomi Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Untuk Perjalanan Kerja (Studi Kasus Karyawan PT.SSSWI Kabupaten Wonosobo)*. Tesis Program Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang

