

Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19

Shinta Permata¹, Reni K. Kinasih²

¹Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat
email: shintapermata449@gmail.com

²Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat
email: reni.karno@mercubuana.ac.id

Received: 10-08-2021 Revised: 22-02-2022 Accepted: 22-02-2022

Abstract

This study aims to examine the service quality provided by the operator of Terminal 2 Soekarno - Hatta International Airport and to determine the attributes that are priorities for improvement. The guideline used was Ministerial Regulation no. 178 of 2015 concerning service standards for airport service users. Questionnaires distributed to 100 respondents who had traveled at least 3 times within a year through Terminal 2 of Soekarno – Hatta International Airport. The methods used are Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Based on observations, there are 4 facilities that do not meet the PM No.178 of 2015 including the number of trolley availability and parking area, as well as prayer facilities and free drinking water which are not functioned to prevent the transmission of Covid-19. Based on the CSI analysis, the passenger satisfaction index is 86.46%, illustrates that the passengers are very satisfied with the performance of the services. The results of the IPA analysis shows that there are 2 variables as top priority to be improved; it is the availability of clear and easy-to-find information both visually and audio (about airline name, arrival and departure schedules, flight routes, flight status); and officers provide clear and accurate information.

Keywords: *Soekarno-Hatta International Airport; Service Quality; Passenger Importance; Importance Performance Analysis (IPA); Customer Satisfaction Index (CSI)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa kualitas kinerja yang diberikan oleh operator Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta dan menentukan atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan. Pedoman yang digunakan adalah Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Kuesioner didistribusikan kepada 100 orang responden yang telah melakukan perjalanan minimal 3 kali dalam kurun waktu satu tahun melalui Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil pengamatan terdapat 4 fasilitas yang belum sesuai standar PM No.178 Tahun 2015 diantaranya jumlah ketersediaan trolley dan luas lahan parkir, dan juga fasilitas sholat dan air minum gratis yang memang tidak difungsikan untuk mencegah penularan Covid-19. Berdasarkan analisis CSI indeks kepuasan penumpang sebesar 86,46% hal ini menggambarkan bahwa penumpang sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Hasil dari analisis IPA menunjukkan adanya 2 variabel yang merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan, yakni ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (mengenai nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan); dan petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Kata Kunci: *Bandara Internasional Soekarno-Hatta; Kualitas Kinerja; Kepentingan Penumpang; Importance Performance Analysis (IPA); Customer Satisfaction Index (CSI)*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu kunci perkembangan suatu Daerah atau Kota. Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri (Nasution, 2004).

Moda Transportasi udara adalah moda transportasi yang paling cepat dan efisien dalam membuka akses dari suatu daerah ke daerah lainnya dikarenakan Indonesia merupakan negara kepulauan, kemudahan sarana transportasi melalui jalur udara membuat ketertarikan masyarakat untuk beralih ke angkutan udara. Dengan adanya transportasi udara faktor jarak bukan lagi menjadi batasan pergerakan manusia atau barang untuk pencapaian yang cepat.

PT. Angkasa Pura II (Persero) selaku pihak Manajemen bagi Bandara Internasional Soekarno – Hatta dituntut untuk terus memberikan fasilitas – fasilitas yang menunjang dan memadai serta memberikan pelayanan yang baik kepada setiap penumpangnya sehingga apa yang diharapkan sesuai dengan keinginan para penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandara Internasional Soekarno – Hatta. Penentuan prioritas peningkatan kualitas kinerja dalam pelayanan penumpang diperlukan agar sumber daya dapat dialokasikan dengan baik, sehingga tidak membuang sumber daya untuk melakukan sesuatu yang tidak memberikan hasil dalam peningkatan bagi pelayanan penumpang di Bandara Internasional Soekarno – Hatta.

Terjadinya pandemik Covid-19 menyebabkan pergerakan manusia dan barang melalui bandara berkurang, akhirnya pengelola mengalihkan penerbangan dari Terminal 1 ke Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta sehingga operasional Terminal 1 ditutup sementara waktu. Meski demikian hal ini mengharuskan pengelola bandara untuk tetap memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan standar yang ditetapkan tanpa mengesampingkan protokol kesehatan demi memuaskan penumpang, sebab kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dari sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan

pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan bila kepuasan terjadi.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Tjiptono, 2005). Apabila apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan baik atau positif, jika jasa yang dipersepsikan lebih baik dibandingkan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang dipersepsikan lebih buruk dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dipersepsikan tidak ideal.

Dalam kaitan menciptakan kepuasan pelanggan, terjadinya pengalihan penerbangan dari Terminal 1 ke Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta memunculkan beberapa pertanyaan yang mengharuskan dilakukannya sebuah evaluasi yang mengacu pada suatu standar, pertanyaan tersebut adalah:

1. Apakah pelayanan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta di masa pandemik Covid-19 sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) penumpang bandar udara?
2. Bagaimana tingkat kepentingan penumpang di masa pandemik Covid-19 terhadap pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta?
3. Bagaimana persepsi penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta terhadap kinerja atau kualitas pelayanan di masa pandemik Covid-19 yang diberikan oleh petugas di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta?

Berdasarkan pertanyaan atau rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi kesesuaian kualitas pelayanan dan fasilitas Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta dengan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara No.178 Tahun 2015, dan evaluasi mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta di masa pandemi Covid-19 ini.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 mengatur standar pelayanan penumpang angkutan udara

dalam negeri. Dalam PM ini ditentukan standar yang mencakup indikator dan tolok ukur pelayanan penumpang untuk berbagai jenis pelayanan yang meliputi 4 dimensi yakni: Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, kenyamanan, fasilitas pemberi nilai tambah, dan kapasitas penumpang. Dalam Peraturan Menteri tersebut, ditentukan juga beberapa perhitungan kapasitas fasilitas seperti ruang tunggu keberangkatan, jumlah troli, ketersediaan parkir, serta perhitungan tingkat okupansi dan nilai *Level of Service* seperti pada formula 1 sampai 6.

a. Ruang tunggu keberangkatan
 $A = 60\% \times \text{Penumpang Waktu Sibuk}$ (1)

b. Jumlah Troli
 Ketersediaan 4 Troli per 10 penumpang waktu sibuk

$$N = \left(\frac{\text{jumlah penumpang waktu sibuk}}{10} \right) \times 4$$
 (2)

c. Kapasitas parkir
 $A = 80\% \times \text{Penumpang Waktu Sibuk}$ (3)

d. Luas lahan parkir
 $A = \text{Kapasitas Parkir} \times 35\text{m}^2$

e. Kapasitas Terminal Ideal

$$A = \frac{(\text{luas terminal existing} \times \text{ruang operasional} (\%)) / \text{standar luas terminal}}{\text{Koefisien Penumpang Jam Puncak}}$$
 (4)

f. Tingkat Okupansi

$$A = \frac{\text{Jumlah Penumpang Per Tahun} (\%) \times 100\%}{\text{Kapasitas Terminal Ideal}}$$
 (5)

g. Nilai Level of Service

$$A = \frac{\text{Luas terminal eksisting} \times \text{ruang operasional} (\%)}{\text{Penumpang Waktu Sibuk Per Tahun}}$$
 (6)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang sudah pernah melakukan perjalanan udara melalui Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kinerja pelayanan yang telah diberikan pengelola dan mengetahui tingkat kepentingan pengguna jasa dan tingkat kepuasannya. Untuk keperluan analisa, digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa atau pelanggan dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Martilla & James, 1977). Pada awalnya IPA digunakan untuk

riset pasar, tapi kemudian digunakan juga untuk riset-riset yang lain (Yosritzal, Hendra, & Adji, 2019), misalnya pada transportasi umum MRT (Darmawan, 2020), Bus TransJakarta (Fitria, 2019), Bus Damri bandara (Saputro, 2014), kinerja pelayanan terminal penumpang di bandara (Adisasmita, 2012), (Mariana, Sulistio, & Arifin, 2015), (Marzolina & Restuti, 2010), (Ningrum, 2018), dan pada proyek konstruksi (Fitriana, O, H, & S, 2014).

Seperti yang ditulis oleh Tjiptono (2012) bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan, sejalan dengan yang ditulis Kotler dan Keller (2007) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, sehingga metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang cocok untuk digunakan, mengingat analisis ini menggunakan sudut pandang pelanggan. Formula (7) sampai (11) digunakan dalam metode IPA.

$$Tki = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\% \tag{7}$$

$$Xi = \frac{\sum xi}{n} \tag{8}$$

$$Yi = \frac{\sum yi}{n} \tag{9}$$

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{k} \tag{10}$$

$$\bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{k} \tag{11}$$

Keterangan :

Xi = Skor rata – rata tingkat kinerja pelayanan

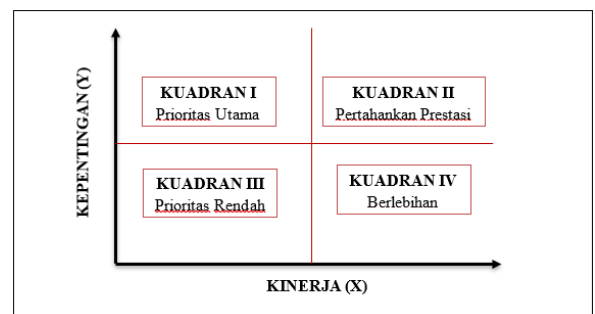
Yi = Skor rata – rata tingkat kepentingan

\bar{Xi} = Skor penilaian tingkat kinerja pelayanan

\bar{Yi} = Skor penilaian tingkat kepentingan

n = jumlah responden

k = banyaknya atribut



Gambar 1. Diagram Cartesius
 Sumber : Tjiptono (2012)

Sementara itu, *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Formula (12) digunakan dalam metoda CSI.

$$IKP = \frac{T}{SY} \times 100\% \quad (12)$$

Keterangan :

T = Total Skor

Y = Total Kepentingan (I)

Tabel 1. Skala *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Fitriana, et.al (2014)

METODE PENELITIAN

Data yang diperlukan pada penelitian ini, adalah: Data Primer, yakni fasilitas di dalam terminal 2 yang pada PM 178/2015 disebutkan harus tersedia, diantaranya fasilitas alat pemadam kebakaran, pintu darurat, *fire detection*, *alarm system*, ruang P3K, kursi roda, CCTV, toilet, lampu penerangan, musala, *Air Conditioner*, *trolley*, kursi ruang tunggu, *charger box*, ruang laktasi. Untuk memperoleh data ini dilakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan secara detail terhadap kualitas fasilitas berdasarkan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta. Selain itu, diperlukan juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang menanyakan tingkat kepentingan responden terhadap atribut-atribut layanan Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta dan juga tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan. Skala Likert yang terdiri dari 5 poin penilaian digunakan untuk mengekspresikan opini responden.

Data Sekunder, diantaranya: data peta lokasi penelitian, data jumlah penumpang selama bulan Juni 2020 – Februari 2021, data jumlah penumpang waktu sibuk, data jumlah kursi ruang tunggu, data jumlah troli, data luasan dan kapasitas parkir motor dan mobil. Data sekunder didapatkan dari pihak pengelola

Terminal 2 Bandara Soekarno – Hatta yaitu PT Angkasa Pura II (Persero).

Setelah data primer dan data sekunder didapatkan maka data-data tersebut selanjutnya akan ditabulasi dengan menggunakan program pengolah statistik untuk uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan untuk pengolahan data atas jawaban responden terhadap kuesioner menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah dipaparkan. Pengolahan data tersebut akan meliputi langkah – langkah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
2. Membandingkan hasil pengamatan langsung terhadap fasilitas yang ada di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta dengan fasilitas yang ditentukan oleh standar pelayanan pengguna jasa bandar udara nomor PM 178 Tahun 2015.
3. *Importance Performance Analysis* (IPA)
4. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tahapan dalam mengelola data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah :

- Menghitung tingkat kesesuaian responden dengan formula (7)
- Menghitung rata – rata dari tingkat penilaian kinerja pelayanan dengan formula (8) dan tingkat penilaian kepentingan penumpang dengan formula (9)
- Perhitungan tingkat prioritas yang diteliti pada diagram *Cartesius* “*Importance Performance Analysis*” dengan formula (10) dan (11)

Tahapan dalam metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah:

- Menghitung tingkat kesesuaian responden dengan formula (7)
- Menghitung rata – rata dari tingkat penilaian kinerja pelayanan (I) dan tingkat penilaian kepuasan penumpang (P) dengan formula (8) dan (9).
- Setelah nilai rata-rata pada kinerja pelayanan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh total kinerja dan juga hasil kali kinerja (I/Importance) dengan kepentingan (P/Performance) pada kolom skor (S) dijumlahkan ($S = I \times P$) dan diperoleh total skor, maka dapat dihitung indeks kepuasan penumpang (IKP) dengan formula (12)

Pada penelitian ini digunakan Rumus Slovin (Husein, 2010) untuk memperoleh jumlah responden, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(\epsilon)^2}$$

$$n = \frac{40.427}{1 + 40.427 (0,1)^2} = 99,75 \approx 100 \text{ Responden}$$

ANALISIS DAN HASIL

Tabel 2 menunjukkan hasil pengamatan mengenai kesesuaian kondisi di lapangan dengan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri yang tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 178 Tahun 2015.

Tabel 2. Hasil Pengamatan

No	Indikator Penilaian	Hasil Pengamatan	Ket
PROSES KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PENUMPANG			
1	Waktu menunggu pemeriksaan penumpang dan bagasi	3 Menit 40 detik	Sesuai Standar
2	Waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi	2 Menit 01 detik	Sesuai Standar
3	Waktu menunggu proses <i>check-in</i>	11 menit 02 detik	Sesuai Standar
4	Waktu proses pelayanan <i>check-in</i> per penumpang	2 menit 10 detik	Sesuai Standar
5	Jumlah kursi ruang tunggu	2907 Kursi	Kursi yang tersedia 5452 (Sesuai standar)
7	Pelayanan Bagasi	a. 17 menit 36 detik b. 33 menit 48 detik	Sesuai Standar
KENYAMANAN			
1	Pengkondisian Suhu	23° C - 25° C	Sesuai Standar
2	Pengkondisian cahaya	150 –497 Lux	Sesuai Standar
3	Ketersediaan trolley	1939 trolley	Trolley yang tersedia 1276 (Belum Sesuai Standar)
4	Kondisi kebersihan	Area bersih dan terdapat petugas kebersihan rutin	Sesuai Standar
5	Ketersediaan informasi audio / <i>Public Information System (Announcement)</i>	Tersedia dan terdengar jelas	Sesuai Standar
6	Ketersediaan informasi visual (<i>Signage, Flight Information Display System</i>)	<i>signage</i> tersedia dan mudah terbaca, FIDS tersedia dan selalu <i>update</i>	Sesuai Standar
7	Ketersediaan konter informasi	Tersedia dan dapat diakses dengan mudah	Sesuai Standar
8	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan	Tersedia dan terlihat jelas di pintu keluar	Sesuai Standar
9	Ketersediaan Toilet dengan kelengkapan dan kebersihan sesuai standar	Tersedia lengkap dan terdapat petugas kebersihan rutin	Sesuai Standar
10	Ketersediaan kapasitas dan luas lahan parkir sesuai standar	a. Kapasitas parkir = 3876 Orang b. Luas Lahan parkir = 135.688 m ²	Luas lahan parkir : 60678 m ² (Belum Sesuai Standar)
11	Ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	Ramp, toilet khusus, lift sudah tersedia, untuk ruang tunggu khusus masih belum tersedia	Terdapat 1 fasilitas belum sesuai standar (Ruang tunggu khusus)

FASILITAS PEMBERI NILAI TAMBAH

1	Ketersediaan Mushola	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia mushola • Beberapa fasilitas seperti (mukenah, sajadah, dan sarung) tidak disediakan demi pencegahan penyebaran virus covid-19 • Terdapat petugas kebersihan rutin 	Sesuai Standar
2	Ketersediaan <i>Nursery Room</i>	Tersedia dan terdapat petugas kebersihan rutin	Sesuai Standar
3	Ketersediaan fasilitas berbelanja	Tersedia dan terdapat petugas kebersihan rutin	Sesuai Standar
4	Ketersediaan restoran	Tersedia dan terdapat petugas kebersihan rutin	Sesuai Standar
5	Ketersediaan ruang merokok	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang merokok khusus tersedia akan tetapi saat penulis melakukan penelitian, ruang merokok sedang dilakukan renovasi akan tetapi di setiap restoran terdapat <i>smoking room</i> • Fasilitas bersih dan nyaman karna terdapat petugas kebersihan rutin 	Sesuai Standar
6	Ketersediaan ruang anak bermain (<i>Play Zone</i>)	Tersedia dan terdapat petugas kebersihan rutin	Sesuai Standar
7	Ketersediaan ATM/Money Changer	Fasilitas mudah terlihat dari jauh, dan tersedia disetiap gate keberangkatan maupun kedatangan	Sesuai Standar
8	Ketersediaan internet/ <i>Wi-fi</i>	Tersedia dan mudah tersambung untuk akses internet	Sesuai Standar
9	Ketersediaan fasilitas pembelian tiket	Tersedia komputer untuk membeli tiket dengan free internet akses	Sesuai Standar
10	Ketersediaan <i>Charging station</i>	Tersedia <i>Charging station</i> , di ruang tunggu keberangkatan maupun kedatangan	Sesuai Standar
11	Ketersediaan Fasilitas air minum	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia fasilitas minum gratis, akan tetapi dikarenakan pandemik tidak disediakan 	Sesuai Standar

		<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas minum berbayar tersedia di ruang tunggu keberangkatan ataupun kedatangan 	
12	Lounge eksekutif	Tersedia dan mudah terjangkau	Sesuai Standar
Kapasitas Terminal			
1	Kapasitas terminal ideal	Penumpang selama tahun 2020 di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta yaitu 8.783.890 penumpang/tahun	Sesuai Standar
2	Luas area per penumpang waktu sibuk (PWS)	27,25 m ²	Sesuai Standar
3	Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4)	0,513 (Masih mencukupi <0,6)	Sesuai Standar
4	Level of service	19,1 (Baik)	Sesuai Standar
5	Tingkat okupansi	66,50%	Sesuai Standar

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan hasil pengamatan dan perhitungan untuk memeriksa kesesuaian kondisi di lapangan dengan SPM, dapat dilihat pada tabel 2, masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar PM No.178 Tahun 2015 diantaranya :

1. Ketersediaan *trolis* berjumlah 1939 unit, berdasarkan data dari pihak pengelola terminal 2 ketersediaan *trolis* di lapangan 1276 unit. Data tersebut menunjukkan ketersediaan *trolis* di lapangan belum sesuai dengan standar.
2. Hasil perhitungan SPM luas lahan parkir 135.688 m², berdasarkan data dari pihak pengelola terminal 2 luas lahan parkir yang tersedia 60.678 m². Data tersebut menunjukkan luas lahan parkir yang tersedia di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta belum sesuai dengan standar.

Selanjutnya tabel 3 menunjukkan karakteristik responden yang terlibat pada penelitian ini. Responden yang terlibat hampir berimbang dengan selisih hanya 2% lebih banyak perempuan ketimbang laki-laki, mayoritas responden berusia 25 – 34 tahun, dengan latar belakang pendidikan mayoritas telah menyelesaikan pendidikan tinggi baik S1, S2 maupun S3 dengan total 51%, jenis pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 36% yang disusul oleh PNS, TNI/Polri sebanyak 31%, dan pengalaman responden melewati terminal 2 untuk

melakukan penerbangan mayoritas 3 – 5 kali sebanyak 72% dari total responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden

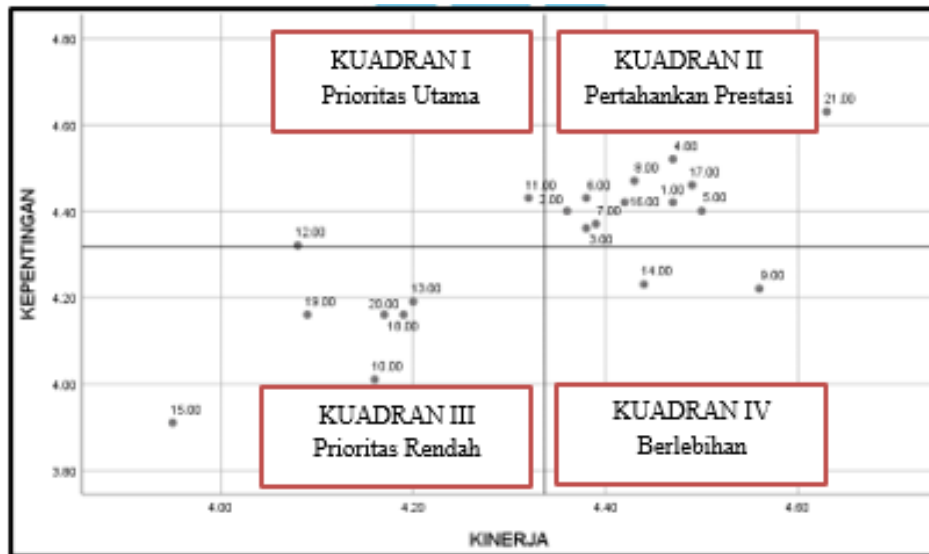
No	Karakteristik		Jumlah
1	Jenis	Perempuan	51
2	Kelamin	Laki – Laki	49
3		17 – 24	15
4		25 – 34	56
5	Usia	35 – 44	22
6		45 – 50	7
7		SMA	15
8	Pendidikan	D1/D2/D3	34
9		S1/S2/S3	51
10		Pelajar/mahasiswa	11
11		PNS,TNI/Polri	31
12	Pekerjaan	Pegawai Swasta	36
13		Wiraswasta	13
14		Lainnya	9
15	Frekuensi Ke Terminal 2	3 – 5 kali	72
16		> 5 Kali	28

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap atribut pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan valid dan reliabel menggunakan program pengolah data statistik.

Proses dilanjutkan dengan melakukan *Importance-Performance Analysis*. Diperoleh nilai rata-rata keseluruhan dari nilai tingkat kinerja pelayanan sebesar 4,34 dan rata-rata tingkat kepentingan penumpang sebesar 4,32 dijadikan sebagai pembagi bidang pada

diagram cartesius seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Cartesius IPA
Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Dari hasil *output* SPSS pada diagram *cartesius* yang dapat dilihat pada gambar 3, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut yang terletak pada kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi. Karena, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih dirasa kurang memuaskan. Ada 2 atribut yang masuk ke dalam kuadran 1, yang pertama adalah item pernyataan ke-11 yakni Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan); dan item pernyataan ke-12 yakni Petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Item pertanyaan ke-11, ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio berdasarkan SPM sudah memenuhi standar, akan tetapi atribut ini memiliki nilai kinerja yang cukup rendah bagi penumpang berdasarkan metode -

IPA. Hal ini mungkin disebabkan karena pada SPM indikator penilaian mengenai ketersediaan informasi dan tolok ukurnya berbeda dengan tolok ukur pada kuesioner, pada SPM Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio tolok ukurnya adalah tersedia, terdengar jelas, mudah terbaca dan update.

Sementara itu pada kuesioner tolok ukurnya adalah jelas dan mudah ditemukan, bukan hanya tersedia, terdengar jelas, mudah terbaca dan update. Tolok ukur 'mudah ditemukan' sepertinya menjadi hal yang belum memuaskan penumpang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh penumpang dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan sudah di atas rata-rata, sehingga pengguna jasa merasa sudah sesuai dengan harapan mereka, yang artinya perusahaan telah berhasil dan unggul di mata pengguna. Oleh karena itu semua atribut yang masuk ke dalam kuadran II kinerjanya harus dipertahankan. Di dalam kuadran ini ada 11 atribut yaitu secara berturut-turut atribut ke-1 sampai ke-8, ke-16, ke-17 dan ke 21 (untuk lebih jelas mengenai fasilitas pada tiap-tiap atribut tersebut dapat dilihat pada tabel 6).

Pada atribut ke-8 tempat parkir kendaraan mobil dan motor yang memadai. Berdasarkan perhitungan SPM belum memenuhi standar akan tetapi atribut ini dirasa sudah sesuai dengan harapan penumpang dengan metode IPA. Hal ini disebabkan karena banyaknya penumpang yang tidak memarkirkan kendaraannya, banyak yang diantar ke Bandara dan diturunkan di depan terminal keberangkatan yang dituju, sehingga penumpang yang benar-benar harus memarkir kendaraannya masih bisa mendapatkan tempat parkir dengan mudah.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerja yang diberikan oleh petugas juga kurang begitu diperhatikan. Walaupun atribut-atribut ini dianggap kurang berpengaruh bagi penumpang, namun dalam pelaksanaan di lapangan harus tetap diperhatikan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepentingan dari pelayanan itu sendiri. Ada 6 atribut yang masuk ke dalam kuadran III, yakni atribut ke-10, 13, 15, dan atribut ke-18 sampai 20.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh penumpang, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik (di atas nilai rata-rata kinerja), sehingga penumpang menilai kinerja tersebut berlebihan. Sebaiknya atribut tersebut tetap dilaksanakan pelayanannya namun harus dilihat dan sesuai dengan porsi serta tingkat kepentingannya sehingga tidak menimbulkan efek berlebihan. Ada dua atribut yang masuk ke dalam kuadran IV, yaitu atribut ke-9 dan ke-14.

Selanjutnya adalah hasil perhitungan dari Metode *Customer – Satisfaction Index* (CSI) yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Metode CSI

No	Atribut	I	P	S
1	Terjaganya Fasilitas kebersihan di bandara, setiap area di terminal 2 bersih dan tidak berbau	4,47	4,42	19,75
2	Terdapat marka <i>physical distancing</i> di setiap antrean (antrean pemeriksaan bagasi, dan <i>check-in</i>)	4,36	4,4	19,18
3	Ruang Tunggu yang bersih, nyaman dan menerapkan <i>physical distancing</i> serta terdapat Kursi, TV dan charger box	4,38	4,36	19,09
4	Petugas bandara yang berpenampilan rapi dan menggunakan masker	4,47	4,52	20,20
5	Ketersediaan Signage/Rambu, untuk memberikan petunjuk arah tempat/lokasi	4,5	4,4	19,80
6	Tersedianya troli untuk pengangkutan bagasi penumpang	4,38	4,43	19,40
7	Fasilitas fisik di terminal 2 (toilet, mushala, <i>nursery room</i> , AC yang sejuk dan lampu penerangan yang memadai)	4,39	4,37	19,18
8	Tempat parkir kendaraan mobil dan motor yang memadai	4,43	4,47	19,80
9	Petugas memberikan sambutan yang baik kepada penumpang	4,56	4,22	19,24
10	Petugas yang melakukan pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi bekerja dengan cepat	4,16	4,01	16,68
11	Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan)	4,32	4,43	19,13
12	Petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat	4,08	4,32	17,62
13	Petugas melayani penumpang dengan baik dan ramah	4,2	4,19	17,59
14	Petugas keamanan menjaga ketertiban dan keamanan di bandara sesuai dengan protokol kesehatan	4,44	4,23	18,78
15	Pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>check-in</i> cepat dan tepat	3,95	3,91	15,44
16	Tersedianya fasilitas keamanan di terminal 2 (alat pemadam kebakaran, pintu darurat, <i>fire detection</i> dan <i>alarm system</i>)	4,42	4,42	19,53

17	Ketersediaan CCTV yang membuat penumpang merasa aman	4,49	4,46	20,02
18	Penanganan keluhan penumpang diterima dengan baik	4,17	4,16	17,34
19	Petugas selalu siap dan tanggap dalam merespons penumpang	4,09	4,16	17,01
20	Petugas sabar dan penuh pengertian dalam melayani penumpang	4,19	4,16	17,43
21	Ketersediaan petugas untuk melayani dan mengutamakan penyandang disabilitas	4,63	4,63	21,43
TOTAL		91,08		393,73

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Dari tabel 4 diperoleh nilai total nilai kepuasan (*satisfaction*) adalah sebesar 393,73 dan total nilai kepentingan (*Importance*) adalah 91,08, sehingga dapat dihitung indeks kepuasan penumpang, yaitu:

$$CSI = \frac{393,73}{91,08} \times 100\%$$

$$CSI = 86,46 \%$$

Hasil perhitungan nilai CSI yang diperoleh adalah 86,46%, angka ini menandakan menurut metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* pelanggan sudah sangat puas terhadap kinerja layanan yang diberikan.

Tabel 5. Perbandingan Analisis Metode *Importance Performance Analysis (IPA) Customer Satisfaction Index (CSI)*

Atribut	IPA		CSI
	Diagram <i>Cartesius</i>	Kinerja	Kepuasan
1. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan)	Kuadran I	4,32	4,43
2. Petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat	Kuadran I	4,08	4,32
3. Terjaganya Fasilitas kebersihan di bandara, setiap area di terminal 2 bersih dan tidak berbau	Kuadran II	4,47	4,42
4. Terdapat marka <i>physical distancing</i> di setiap antrean (antrean pemeriksaan bagasi, dan <i>check-in</i>)	Kuadran II	4,36	4,40
5. Ruang Tunggu yang bersih, nyaman dan menerapkan <i>physical distancing</i> serta terdapat Kursi, TV dan <i>charger box</i>	Kuadran II	4,38	4,36
6. Petugas bandara yang berpenampilan rapi dan menggunakan masker	Kuadran II	4,47	4,52
7. Ketersediaan <i>Signage</i> /Rambu, untuk memberikan petunjuk arah tempat/lokasi	Kuadran II	4,50	4,40
8. Tersedianya troli untuk pengangkutan bagasi penumpang	Kuadran II	4,38	4,43
9. Fasilitas fisik di terminal 2 (toilet, musala, <i>nursery room</i> , AC yang sejuk dan lampu penerangan yang memadai)	Kuadran II	4,39	4,37
10. Tempat parkir kendaraan mobil dan motor yang memadai	Kuadran II	4,43	4,47
11. Tersedianya fasilitas keamanan di terminal 2 (alat pemadam kebakaran, pintu darurat, <i>fire detection</i> dan <i>alarm system</i>)	Kuadran II	4,42	4,42

12. Ketersediaan CCTV yang membuat penumpang merasa aman	Kuadran II	4,49	4,46
13. Ketersediaan petugas untuk melayani dan mengutamakan penyandang disabilitas	Kuadran II	4,63	4,63
14. Petugas yang melakukan pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi bekerja dengan cepat	Kuadran III	4,16	4,01
15. Petugas melayani penumpang dengan baik dan ramah	Kuadran III	4,20	4,19
16. Pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>check-in</i> cepat dan tepat	Kuadran III	3,95	3,91
17. Penanganan keluhan penumpang diterima dengan baik	Kuadran III	4,17	4,16
18. Petugas selalu siap dan tanggap dalam merespons penumpang	Kuadran III	4,09	4,16
19. Petugas sabar dan penuh pengertian dalam melayani penumpang	Kuadran III	4,19	4,16
20. Petugas memberikan sambutan yang baik kepada penumpang	Kuadran IV	4,56	4,22
21. Petugas keamanan menjaga ketertiban dan keamanan di bandara sesuai dengan protokol kesehatan	Kuadran IV	4,44	4,23

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Jika dilihat dari hasil perhitungan nilai rata - rata kinerja pelayanan dan kepentingan penumpang, sebuah atribut dikatakan :

- Berkinerja tinggi (kategori tinggi) apabila nilainya lebih dari 4,34
- Mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi bagi penumpang jika nilainya lebih dari 4,32.

Berdasarkan hal itu, output dari ke dua metode yang digunakan pada penelitian ini, jika dibandingkan adalah sebagai berikut:

1. Poin nomor 1 – 2 (Atribut 11 dan 12) :
 - Metode IPA, nilai pada atribut ini menunjukkan kinerja pelayanan rendah atau di bawah rata- rata, sedangkan kepentingan penumpang tinggi (Kuadran I : Prioritas Utama) belum sesuai dengan harapan penumpang.
 - Metode CSI, kinerja pelayanan untuk atribut 11 dan 12 (nomor poin 1 dan 2) masing-masing adalah 4,32 dan 4,08 masih kurang dari 4,34 yang berarti kinerjanya termasuk kategori rendah (di bawah rata-rata), sementara itu untuk nilai kepentingan penumpang masing-masing adalah 4,43 dan 4,32 sudah memenuhi target minimal nilai 4,32 untuk masuk ke dalam kategori tinggi. Meskipun tingkat kepentingan penumpang berkategori tinggi (penting) namun sebenarnya kinerja pelayanan yang diberikan masih rendah (di bawah rata-rata) sehingga dapat dikatakan kepentingan penumpang belum terakomodir dengan baik, penumpang belum merasa puas atas kinerja pelayanan yang diberikan, oleh

karena itu perlu menjadi perhatian untuk dapat ditingkatkan kinerjanya.

2. Poin nomor 3 – 13 (Atribut 1-8, 16-17, dan 21) :
 - Metode IPA, nilai pada atribut ini menunjukkan kinerja pelayanan tinggi dan kepentingan penumpang tinggi (Kuadran II: Pertahankan Prestasi) di mana atribut yang terletak pada kuadran ini sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga kinerjanya harus dipertahankan.
 - Metode CSI, nilai pada atribut ini sudah termasuk kategori tinggi (seluruh nilai kinerja pelayanannya > 4,34 dan nilai kepentingan penumpang >4,32). Karena tingkat kepentingan penumpang yang tinggi dan kinerja yang diberikan tinggi di mana sudah sesuai dengan harapan penumpang maka hal tersebut dirasa sudah memuaskan bagi penumpang.
3. Poin nomor 14 – 19 (Atribut 10, 13, 15, dan 18 – 20) :
 - Metode IPA, nilai pada atribut ini menunjukkan kinerja pelayanan dan kepentingan penumpang rendah (Kuadran III: Prioritas Rendah) di mana atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting bagi penumpang dan kinerja yang diberikan oleh petugas juga kurang begitu diperhatikan. Akan tetapi pelaksanaan di lapangan harus tetap diperhatikan. Karena, jika tidak diperhatikan maka kinerjanya jadi memburuk dan dapat berpengaruh pada keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Namun, merupakan prioritas yang rendah untuk melakukan

- perbaikan kinerja terhadap faktor-faktor yang ada pada kuadran III.
- Metode CSI, nilai pada atribut ini termasuk kategori rendah (nilai kinerja pelayanan < 4,34 dan kepentingan penumpang < 4,32). Di mana tingkat kepentingan penumpang yang rendah dan kinerja pelayanan yang diberikan rendah. Sepadan dengan hasil dari metode IPA yang menyatakan atribut-atribut ini berada di kuadran III yang merupakan prioritas rendah untuk diperbaiki kinerjanya, sebab penumpang tidak menganggap atribut-atribut ini sebagai hal yang krusial.
4. Poin nomor 20 – 21 (Atribut 9 dan 14) :
- Metode IPA, nilai pada atribut ini menunjukkan kinerja pelayanan tinggi dan kepentingan penumpang rendah (Kuadran IV : Berlebihan) di mana dirasa kurang penting oleh penumpang, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik (di atas rata-rata), sehingga penumpang menilai kinerja tersebut berlebihan.
 - Metode CSI, nilai pada atribut ini untuk kinerja pelayanan > 4,34 termasuk kategori tinggi, untuk nilai kepentingan penumpang < 4,32 kategori rendah. Kedua atribut ini adalah kebalikan dari atribut 11 dan 12. Pada atribut 9 dan 14 ini, meskipun tingkat kepentingan penumpang rendah namun kinerja pelayanan yang diberikan sudah termasuk berkategori tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga pada metode IPA atribut-atribut ini dianggap berlebihan oleh sebab itu kinerja tersebut tidak menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan apalagi dalam kondisi masih ada 2 atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

KESIMPULAN

1. Seluruh pelayanan penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta di masa pandemik Covid-19 sudah memenuhi Standar Pelayanan Penumpang Pesawat Udara sesuai PM No. 38 Tahun 2015, kecuali jumlah ketersediaan troli dan ketersediaan kapasitas dan luas lahan parkir
2. Dari Metode *Imperformance Performance Analysis* (IPA), diketahui tingkat kepentingan penumpang di masa pandemik Covid-19 terhadap pelayanan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno–Hatta secara rata-rata adalah di angka 4,32. Mayoritas atribut mempunyai tingkat kepentingan di atas angka rata-rata, hanya ada 8 atribut dari total 21 atribut yang

tingkat kepentingannya di bawah angka rata-rata. Ini berarti tingkat kepentingan penumpang pada mayoritas atribut pertanyaan yang diteliti mencapai kategori sangat penting.

3. Persepsi penumpang di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta terhadap kinerja atau kualitas pelayanan di masa pandemik Covid-19 secara rata-rata memperoleh nilai sebesar 4,34. Mayoritas atribut mempunyai tingkat kinerja di atas angka rata-rata, hanya ada 8 atribut dari total 21 atribut yang tingkat kinerjanya di bawah angka rata-rata. Ini berarti mayoritas sudah memuaskan bagi penumpang jika dilihat dari Metode IPA, hal ini didukung dengan hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan (CSI) sebesar 86,46% yang termasuk ke dalam kategori sangat puas.

SARAN

1. Menambah fasilitas yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (fasilitas jumlah troli dan parkir), dikarenakan jika suatu saat bandara sudah beroperasi normal tentunya pengguna jasa/penumpang terus bertambah dan dikhawatirkan akan mengakibatkan kekurangan fasilitas troli dan slot parkir yang kurang akan menyebabkan penurunan kepuasan penumpang dan tentunya akan berpengaruh terhadap pendapatan dan citra perusahaan.
2. Memperbaiki atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya, yakni atribut ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan) sebaiknya diperbaiki agar tidak hanya terdengar jelas, mudah terbaca dan *update*, tetapi juga harus jelas dan mudah ditemukan. Petugas yang mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat juga perlu diperbanyak, untuk memenuhi hal ini diperlukan pelatihan SDM di bidang yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2012). Passenger Perception on Airport Terminal Facilities Performance. *International Journal of Engineering & Technology IJET-IJENS* , 1-10.
- Darmawan, M. F. (2020). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan*

- Stasiun MRT Dukuh Atas*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Bandara Soekarno – Hatta). Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Fitria, F. (2019). *Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Bus Transjakarta Koridor 8A*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran Edisi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Fitriana, D., O, F. Y., H, J. U., & S, T. D. (2014). Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 283–295.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Husein, U. (2010). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yosritzal, Hendra, S., & Adji, B. M. (2019). Improving Passengers Satisfaction of "Travel" Corridor Padang-Pesisir Selatan Using Importance - Satisfaction Analysis (ISA). *SINERGI*, 153 - 160.
- Mariana, 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. *Rekayasa Sipil*, 168-178.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing Volume 41*, 77-79.
- Marzolina, & Restuti, S. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 13-27.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ningrum, D. C. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Fasilitas Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Philips, K., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Saputro, A. C. (2014). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Damri Bandara (Rute Lebak Bulus –*

