



Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Transit dan Transfer Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Salsabilla Nova Regita Cahyani

Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : salsabillanova01@gmail.com

Abstract. To achieve excellent service, a company's employees must possess certain qualities, such as a passion for work and an attitude of always being ready to assist as well as having the capacity to handle customer complaints professionally. Service to service users at Yogyakarta International Airport, both at the departure terminal and arrival terminals, is critical for passengers. One of these is transit and transfer services for passengers. The purpose of this research is to find out the impact of Transit and Transfer officers' service quality on passenger satisfaction and to identify what service quality attributes transit and transfer officers at Yogyakarta International Airport should develop. This research employed the importance-performance analysis (IPA) approach. The sample size was 100 respondents, obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who were in transit or transferring at Yogyakarta International Airport and measured using the Slovin formula. The data were analyzed using Gap analysis with the SERVQUAL method and importance-performance analysis (IPA). The research results show that the analysis of the level of conformance and the reality-expectation gap based on the five SERVQUAL dimensions of the service quality of Transit and Transfer officers at Yogyakarta International Airport is good in satisfying passenger expectations. The average gap dimension analysis indicates that the service of Transit and Transfer officers are providing satisfactory service based on passengers' perceptions, with an average score of <-1 . Based on the Cartesian diagram mapping, 6 attributes are considered important by passengers and need priority action and carry out evaluations and improvements based on the mapping results through importance-performance analysis, with the physical evidence dimension resulting in the lowest quality dimension and requiring priority improvement action.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)

Abstrak. mencapai standar pelayanan yang optimal, sebuah perusahaan harus memiliki sejumlah keterampilan tertentu, termasuk menunjukkan semangat kerja yang tinggi, kesiapan dalam melayani, dan kemampuan yang baik dalam menangani keluhan pelanggan dengan profesionalisme. Pelayanan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, baik di terminal keberangkatan maupun di terminal kedatangan, memiliki peran yang sangat vital dalam pengalaman penumpang, termasuk pelayanan terhadap penumpang yang transit dan melakukan transfer. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh petugas transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, serta untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan yang perlu diperbaiki oleh petugas transit dan transfer tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Sampel terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang yang sedang melakukan transit atau transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin untuk memastikan representasi yang tepat. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Data kemudian dianalisis menggunakan Analisis Keseluruhan (Gap) dengan menggunakan pendekatan Servqual, serta Analisis *Importance Performance* (IPA) untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam dan ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan petugas transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah memenuhi harapan penumpang. Rata-rata kesenjangan dari analisis dimensi menunjukkan nilai rata-rata kurang dari (-1) , menandakan bahwa pelayanan petugas transit dan transfer, menurut persepsi penumpang, telah memuaskan. Dari pemetaan dalam diagram kartesius, terdapat 6 atribut yang dianggap penting oleh penumpang dan memerlukan tindakan prioritas serta evaluasi untuk perbaikan berdasarkan hasil dari *importance performance analysis*. Di antara atribut tersebut, dimensi bukti fisik menjadi dimensi dengan kualitas terendah dan memerlukan tindakan prioritas untuk perbaikan.

Kata kunci: : Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan opsi yang menjadi pilihan utama masyarakat berkat efisiensi waktu, persaingan harga, dan tingkat keamanan yang superior dibandingkan dengan transportasi darat dan laut. Pertumbuhan yang pesat dalam industri pariwisata di Indonesia telah turut mendorong perkembangan cepat dalam sektor transportasi udara. Untuk mendukung perkembangan ini, pembangunan dan pemeliharaan prasarana bandar udara menjadi esensial. Bandar udara memegang peran yang signifikan sebagai infrastruktur pendukung transportasi udara karena mampu menyambungkan lokasi-lokasi yang sebelumnya terisolasi atau sulit dijangkau oleh sarana transportasi lainnya, namun sekarang dapat diakses melalui moda transportasi udara (Prajab, 2018). Sebagai contoh, Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Menurut Badan Pusat Statistik Yogyakarta Bandar Udara Internasional Yogyakarta melayani penumpang kedatangan dan keberangkatan per bulan Desember 2022 sebanyak 344.126 penumpang, diantaranya merupakan penumpang yang sedang transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan tujuan rute penerbangan internasional seperti Singapor, Kuala Lumpur, dan penerbangan domestik seperti Bali, Jakarta, dengan demikian pengelola bandar udara harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa/calon penumpang pesawat udara sehingga mereka merasakan nyaman dan aman berada di bandar udara (Badan Pusat Statistik, 2022).

Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk mencapai kepuasan penumpang, yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan penumpang merupakan hasil dari perbandingan antara persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil produk atau layanan dengan harapan-harapan yang terbentuk sebelumnya. Ketidakpuasan terjadi ketika kinerja tidak memenuhi harapan, sedangkan kepuasan terjadi ketika kinerja sesuai atau melebihi harapan. Oleh karena itu, memberikan layanan yang unggul kepada pelanggan bukanlah tugas yang sederhana, namun merupakan suatu tantangan yang kompleks. Namun, bila dilakukan dengan efektif, perusahaan akan merasakan manfaat yang signifikan, khususnya dalam bentuk peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Irawan, 2015).

LANDASAN TEORI

Bandar Udara

Bandar udara Internasional Yogyakarta, yang dikenal dengan kode IATA:YIA dan kode ICAO:WAHI, terletak di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai tanggapan atas kebutuhan akan kapasitas penumpang dan pesawat yang terus meningkat di wilayah tersebut, bandar udara ini dibangun sebagai alternatif untuk mengatasi kepadatan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang sudah mencapai batasnya. Dengan luas total 600 hektar dan biaya konstruksi yang mencapai sekitar Rp. 10 triliun, fasilitas ini dirancang untuk mampu menampung hingga 20 juta penumpang per tahun, dengan terminal seluas 210.000m² (Rosadi, 2020).

Yogyakarta International Airport (YIA) telah menjadi bandar udara terbaru di Yogyakarta, menggantikan peran Bandar udara Internasional Adisutjipto. Terletak di Kapanewon Temon, Kulon Progo, dengan jarak sekitar 42 kilometer dari pusat kota Yogyakarta, YIA mempersembahkan kehadiran yang megah dan menawan. Dengan arsitektur yang kontemporer dan desain yang futuristik, YIA menempati lahan seluas 600 hektar. Investasi sebesar 10 triliun rupiah telah dialokasikan untuk pembangunan bandar udara ini, termasuk pengembangan jalur kereta api sebagai alternatif transportasi untuk memfasilitasi pergerakan penumpang antara bandar udara dan kota Yogyakarta.

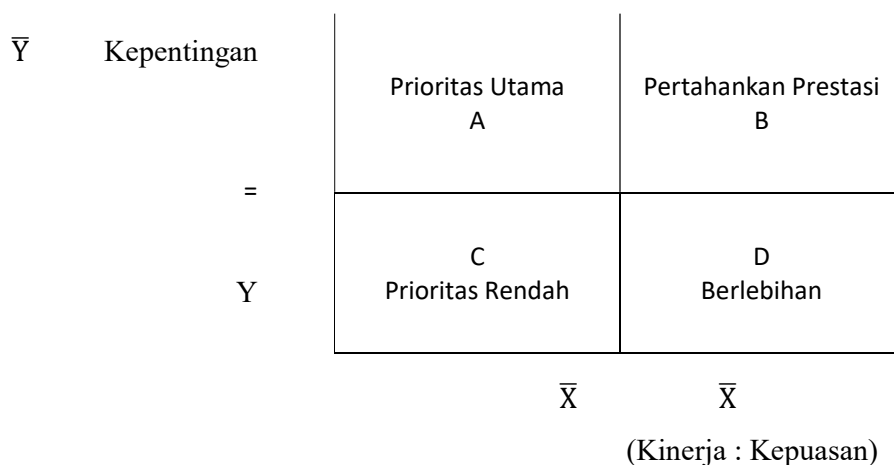
KUALITAS PELAYANAN

Pelayanan dapat diartikan sebagai kesenjangan antara harapan dan realitas yang dialami oleh pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk aspek yang dapat diamati secara langsung (seperti responsif dan ramahnya staf) serta aspek yang lebih abstrak (seperti kehandalan layanan dan kemudahan komunikasi). Konsep ini juga mencakup dimensi yang tidak material atau tidak terlihat, seperti persepsi pelanggan terhadap keandalan, tanggap, kepercayaan, dan empati dari penyedia layanan.

Pendekatan ilmiah terhadap kualitas pelayanan melibatkan pengukuran dan analisis yang sistematis terhadap persepsi pelanggan. Ini bisa dilakukan melalui berbagai metode penelitian, termasuk survei, wawancara, atau observasi.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA merupakan sebuah pendekatan yang canggih dalam mengukur dan menganalisis hubungan antara persepsi konsumen dan upaya peningkatan kualitas produk atau jasa. Suatu model multiatribut yang menerapkan dua kriteria penting: kepentingan atribut (dilambangkan sebagai X) dan kepuasan konsumen (dilambangkan sebagai Y). Penempatan X pada sumbu horizontal dan Y pada sumbu vertikal dalam diagram menunjukkan tingkat kinerja perusahaan dan tingkat kepentingan atau kepuasan konsumen, secara berurutan. Analisis IPA yang mendalam memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang persepsi konsumen terhadap berbagai dimensi dari model SERVQUAL dengan memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan strategis dan pengembangan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius

(Sumber : Algifari, 2016)

Dalam penelitian ini, digunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan metode khusus yaitu *purposive sampling*. *Non Probability Sampling* adalah metode di mana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel. *Purposive sampling* dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi penumpang pesawat yang mengalami proses transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penggunaan *purposive sampling* memungkinkan peneliti untuk secara selektif memilih sampel yang dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait fenomena.

Dikarenakan populasi penumpang berjumlah 169.901 orang, maka rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel penelitian.

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin eror yang ditoleransi (10%)

Diketahui :

$$n = \frac{169.901}{1 + 169.901(0,1)^2}$$

$$n = \frac{169.901}{1.700,01}$$

$$n = 99,9$$

Setelah proses perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,9, yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, jumlah responden untuk penelitian ini adalah 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui survei yang dilakukan terhadap penumpang yang sedang melakukan perpindahan dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Peneliti melakukan penyebaran kuisisioner dengan target populasi yang terdiri dari penumpang dalam situasi transit dan transfer di bandar udara tersebut. Sebanyak 100 kuisisioner didistribusikan, mencakup seluruh populasi penumpang yang sedang melakukan perpindahan dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang menjadi subjek penelitian ini. Penggunaan metode *sampling purposive* dipilih untuk memilih responden, dengan fokus pada pemilihan penumpang pesawat yang sedang transit dan transfer Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Profil Responden

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – Laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Jumlah		100	100%

Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Rentang Usia

No	Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	17 – 25 Tahun	43	43%
2	26 – 35 Tahun	27	27%
3	36 – 45 Tahun	18	18%
4	>45 Tahun	12	12%
Jumlah		100	100%

Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SLTA/SMA	44	44%
2	Diploma	21	21%
3	D4/Sarjana	35	35%
Jumlah		100	100%

Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Penumpang Transit dan Transfer Dalam Setahun

No	Jumlah perjalanan menggunakan pesawat dalam setahun	Jumlah Responden	Persentase
1	>3 Kali	46	46%
2	<3 Kali	54	54%
Jumlah		100	100%

Hasil Analisis

Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan kinerja aktual terhadap harapan dari penumpang untuk setiap dimensi layanan SERVQUAL. Hasil perhitungan ini memberikan gambaran persentase kesesuaian antara layanan yang diterima dan yang diharapkan oleh penumpang.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

Analisis Gap *Performance* – *Importance* (Gap P-I)

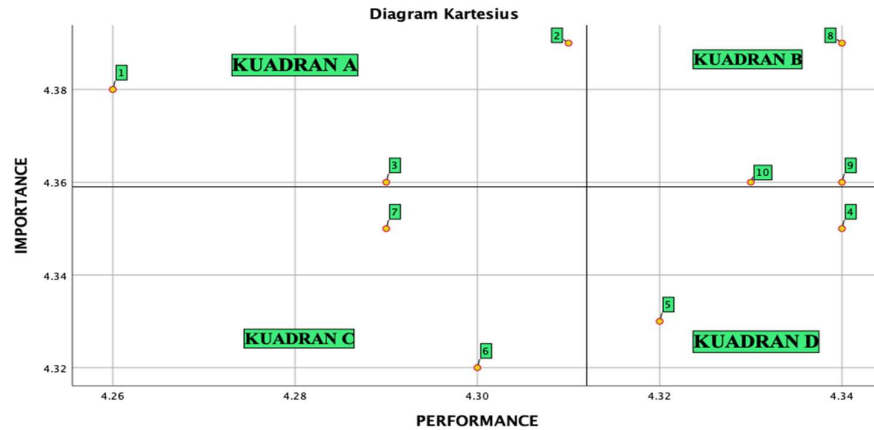
Perbedaan antara layanan yang dirasakan oleh konsumen dan layanan yang mereka harapkan juga dikenal sebagai skor SERVQUAL atau skor kualitas layanan.

$$\text{Skor } SERVQUAL = \text{Skor Persepsi } (P) - \text{Skor Ekspektasi } (I)$$

Importance Performance Analysis (IPA)

Merupakan pendekatan yang sistematis dalam mengevaluasi atribut-atribut layanan dengan memperhitungkan persepsi penumpang terhadap pentingnya atribut tersebut dan seberapa baik kinerjanya. Perbedaan yang signifikan antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*), yang umumnya disebut sebagai "gap".

Dari proses pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS 26.0, terbentuklah representasi visual dalam bentuk diagram kartesius IPA yang memperlihatkan persepsi penumpang terhadap pelayanan petugas transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yaitu sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius

(Sumber : Data diolah SPSS Version 26.0, 2024)

Atribut Pelayanan Yang Dianggap Penting Oleh Penumpang Berdasarkan Lima Dimensi *SERVQUAL*.

a. Kuadran A

- 1) Tersedianya fasilitas penunjuk jalan untuk penerbangan transit dan transfer
- 2) Petugas yang berpenampilan rapi dan menarik
- 3) Petugas melayani dan menanggapi permasalahan penumpang dengan baik dan sopan

b. Kuadran B

- 1) Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada penumpang
- 2) Petugas mengutamakan kepentingan penumpang dengan sungguh – sungguh
- 3) Petugas selalu melayani penumpang dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5s)
- 4)

KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang memberikan penilaian tinggi terhadap kinerja dari lima dimensi *servqual*, dengan nilai rata-rata mencapai 98%. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki, terutama yang terletak dalam kuadran C. Hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak, menunjukkan adanya perbedaan antara kinerja aktual dan tingkat kepentingan atribut-atribut tersebut.
2. Hasil penelitian ini, diagram kartesius digunakan untuk memvisualisasikan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan bagi penumpang. Temuan

menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terletak di kuadran A dan B merupakan prioritas utama yang harus diimplementasikan sesuai dengan harapan penumpang. Hal ini karena atribut-atribut tersebut dianggap sangat vital dan perlu dipertahankan kinerjanya, serta terus dievaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, W. B. (2021). *Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Dewadaru* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*, Yogyakarta: BPFEE.
- Anissya, M. (2022). *Penanganan Penumpang Transit Pada Penerbangan Domestic Oleh PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Perkembangan Pariwisata dan Transportasi D.I. Yogyakarta, September 2022*. Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. <https://yogyakarta.bps.go.id>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023.
- Damardjati, R.S. (1995). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Dharasta, Y. S. M. A., & Turnado, A. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1), 25-35.
- Triani, D. (2020). *Penanganan Penumpang Transit Dan Transfer Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta). Diakses pada tanggal 15 Maret 2023.
- Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Irawan, Y. (2015). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). Diakses pada tanggal 15 Maret 2023.
- Javadi, M., & Aghaie, A. (2017). The Difference between Transit and Transfer Flights: A Conceptual Analysis. *Journal of Air Transport Management*, 58, 9-15. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.10.001>
- Jumali, (2022). *Transfer dan Transit Penerbangan Itu Beda*. HarianJogja.com. <https://lifestyle.harianjogja.com/read/2022/01/07/508/1092690/catat-transfer-dan-transit-penerbangan-itu-beda>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023.
- Kementerian Perhubungan. (2010). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. jdih.dephub.go.id
- Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara*. <https://jdih.dephub.go.id>

Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. <https://jdih.dephub.go.id>