

KUALITAS TINGKAT PELAYANAN MINIMUM TERMINAL KARGO DOMESTIK BANDAR UDARA

Sitti Subekti

Staf Kementerian Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No 5
Gambir Jakarta Pusat
Ph./Fax: 021-34833062
sitti_82@yahoo.com

Heddy R. Agah

Departemen Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Indonesia - Depok
Ph/Fax 6221 7270029/7270028
agah@eng.ui.ac.id

Endang Widjajanti

Jurusan Teknik Sipil
FTSP - ISTN
Jl. M.Kahfi II, Jakarta 12620
Ph./Fax: 021-78880275
wiwin@centrin.net.id

Abstract

Quality of cargo management services is primary consumer expectation indicator measured by the dimension model and the minimum service time. Likert scale of five levels is use, analyzed with Important Performance Analysis and Performance Analysis Approach to portray the user perception and expectation. Five dimensions of quality aspect are selected such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Two air cargo companies operating at Jakarta International Airport Soekarno Hatta are selected as respondents with sample sizes of 46 and 33 are observed. A grid with four quadrants is developed. The result shows that the two operator need improvement to reach minimum service time of 30 minutes. The existing system is in a range between 46 to 51.51 minutes to finish all system services steps. To reach the minimum service time, the operator management, equipment, and tools must be improved.

Keywords: Domestic terminal, cargo, service quality, Importance Performance Analysis

Abstrak

Kualitas layanan manajemen kargo merupakan indikator kepuasan pelanggan, diukur menggunakan model dimensi dan waktu layan minimum. Skala Likert dengan lima level digunakan, analisis menggunakan Important Performance Analysis dan Performance Analysis Approach guna menggambarkan persepsi dan harapan pelanggan. Aspek kualitas dengan lima dimensi yaitu reliabilitas, tanggungjawab, kepastian, empati, dan bukti fisik. Dua responden yang beroperasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dipilih, dan diperoleh sejumlah masing masing 46 dan 33 sampel yang diobservasi. Grid dengan empat kuadran dikembangkan yang menggambarkan bahwa kedua operator membutuhkan peningkatan untuk mencapai waktu layanan minimum 30 menit. Kondisi layanan saat ini masing-masing adalah 46 dan 51.51 menit untuk menyelesaikan seluruh tahap layanan kargo. Dibutuhkan peningkatan perangkat layanan dengan mempertimbangkan manajemen operator, peralatan, dan perlengkapan.

Kata-kata Kunci: bandara domestic, kargo, kualitas layanan, important performance analysis.

PENDAHULUAN

Bandar Udara sebagai titik distribusi dari sistem jaringan transportasi berperan penting sejalan dengan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat. Menurut Gilbert & Wong (2003) konteks masalah industri penerbangan terletak pada manajemen dalam mendapatkan persepsi yang tepat terhadap kemauan dan harapan penumpang. Kualitas layanan yang baik merupakan persyaratan untuk tetap sukses dan bertahan dalam

lingkungan bisnis yang kompetitif. Indikasi ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas permintaan pengguna akan layanan (Wang, 2007). Organisasi bisnis dengan informasi yang akurat tentang persepsi pelanggan dan mutu produk akan dapat membuat keputusan yang lebih baik (Supranto, 2006). Hsu (2007) menyatakan kualitas persepsi merupakan penilaian objektif pelanggan tentang entitas secara keseluruhan.

Menurut Gilbert & Wong (2003) konteks masalah industri penerbangan terletak pada manajemen dalam mendapatkan persepsi yang tepat terhadap kemauan dan harapan penumpang. Kualitas layanan yang baik merupakan persyaratan untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Indikasi ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas permintaan pengguna akan layanan (Wang, 2007). Organisasi bisnis dengan informasi yang akurat tentang persepsi pelanggan dan mutu produk akan dapat membuat keputusan yang lebih baik (Supranto, 2006). Hsu (2007) menyatakan kualitas persepsi merupakan penilaian objektif pelanggan tentang entitas secara keseluruhan.

Sebagai bandara utama di Indonesia, bandara Soekarno-Hatta memiliki peran penting sebagai pintu gerbang utama lalu lintas kargo udara di Indonesia. Perkembangan kargo dan logistik modern di Bandara Soekarno-Hatta meningkatkan harapan pelayanan oleh pengguna. Pemenuhan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi organisasi jasa dalam menghadapi persaingan bisnis. Penelitian persepsi pengguna pada dimensi kualitas model SERVQUAL dan dimensi kualitas hasil berupa waktu pelayanan penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas layanan terminal kargo udara yang berperan penting dalam distribusi barang.

Makalah ini mengidentifikasi atribut kualitas jasa untuk menilai pelayanan terminal kargo domestik di Bandar Udara Soekarno-Hatta, mengidentifikasi rumusan tingkat pelayanan minimum terminal kargo domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta, mengevaluasi kualitas pelayanan terminal domestik berdasarkan tingkat pelayanan minimum di Bandar Udara Soekarno-Hatta dan mengidentifikasi waktu pelayanan di terminal kargo domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta.

Penelitian ini bersifat deskriptif, menguraikan sifat dari suatu keadaan ditinjau dari kualitas pelayanan terminal kargo domestik dan waktu pelayanan. Fokus kajian adalah kualitas pelayanan terminal kargo domestik bandar udara. Responden adalah perusahaan ekspedisi muatan kapal udara yang beroperasi di terminal kargo. Sejumlah pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert 5* (lima) dikembangkan untuk mendapatkan data yang selaras dengan fokus kajian. Perangkat analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari analisis kepentingan (*importance analysis*) dan analisis kepuasan (*performance analysis*). *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik sederhana dan bermanfaat untuk menemukan atribut dari produk atau layanan yang dibutuhkan dalam kaitan dengan peningkatan kinerja atau kondisi “cost-saving”. (Huang, Y. C., Wu, C. H., and Hsu, C. J., 2006).

Metode tersebut adalah alat analisis kepentingan dan kinerja untuk membandingkan capaian kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggan dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Analisis kepentingan untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk, dan analisis kepuasan merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. (Poister, TH., 2003 Yu-Kai Huang, Yi-Wei Kuo and Shi-Wei Xu, 2009, Aryantono, 2009). Guna melengkapi IPA seri dari paired-sample t-tests perlu dilakukan untuk mengevaluasi perbedaan antara rata-rata nilai kinerja dan nilai kepentingan. (Levenburg, N. M., Magal, S. R., 2004). Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan menggunakan pendekatan *Importance Performance Grid* (Krisana Kitcharoen, 2004, Aryantono, 2009). Model ini adalah matriks 2 (dua) dimensi membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pada makalah ini pembahasan didasarkan atas sejumlah 13 tahap pengiriman kargo dengan menghitung waktu pelayanan setiap tahap. Sistem antrian pelayanan kargo diasumsikan dengan populasi tidak terbatas dengan pelayanan majemuk. Persamaan yang digunakan disajikan pada Tabel 1 (Kakiay, 2004).

Tabel 1 Persamaan Sistem Antrian

P_0	$P_0 = \left[\sum_{n=0}^{k-1} \frac{1}{n!} \left(\frac{1}{m}\right)^n + \frac{1}{k! (1 - 1/km)} \left(\frac{1}{m}\right)^k \right]$
Jumlah rata-rata menunggu dalam antrian L_q	$L_q = \frac{\left(\frac{1}{m}\right)^{k-1} (P_0)}{k \cdot k! \left(1 - \frac{1}{k}m\right)^2}$
Jumlah menunggu dalam sistem L_s	$L_s = L_q + (\lambda/\mu)$
Jumlah waktu menunggu dalam system W_q	$W_q = L_q/\lambda$
Jumlah waktu seluruhnya dalam sistem W_s	$W_s = L_s/\lambda$

dengan: M =jumlah pelanggan dalam sistem, P_n :probabilitas dari n pelanggan dalam system; k : jumlah server (channel); μ : service rate untuk tiap individual chanel/server; λ : arrival rate dari pelanggan.

DATA DAN ANALISIS

Analisis kualitas pelayanan dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas jasa terdiri dari 15 atribut jasa. Dua perusahaan kargo dipilih dengan komposisi masing masing 79 responden terdiri dari 46 responden pada *warehouse agent* PT GIC dan 33 responden pada *warehouse operator* PT GA. Bobot diberi nilai 1 (tidak penting atau sangat tidak puas) sampai 5 (sangat tidak puas atau sangat puas) masing masing untuk analisis kepentingan dan analisis kepuasan.

Analisis Kepentingan

Melalui *importance analysis* digunakan pertanyaan tentang tingkat pentingnya faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak memilih layanan. Bobot dan rata-rata tingkat kepentingan 5 dimensi kualitas dan 15 atribut jasa *warehouse operator* PT GICargo dan PT GA disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Bobot dan Rata-Rata Tingkat Kepentingan *Warehouse Operator*

Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot		Rata Rata Y	
		PT GIC	PT GA	PT GIC	PT GA
Realiabilitas	a. Kemampuan pengiriman tepat waktu	214	150	4,65	4,55
	b. Pengetahuan dan kemampuan professional	199	140	4,33	4,24
	c. Menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	204	147	4,43	4,45
Daya Tanggap	a. Keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	201	136	4,37	4,12
	b. Komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	201	140	4,37	4,24
	c. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	210	146	4,57	4,42
Jaminan	a. Kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	203	145	4,41	4,39
	b. Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	206	140	4,48	4,24
	c. Pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	197	139	4,28	4,21
Empati	a. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	196	135	4,26	4,09
	b. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	195	128	4,24	3,88
	c. Kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	195	121	4,24	3,67
Bukti Fisik	a. Kenyamanan area pelayanan konsumen	196	125	4,26	3,79
	b. Area layanan yang bersih	189	120	4,11	3,64
	c. Efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	198	137	4,30	4,15
Jumlah				65,30	62,09

Rata-rata tingkat kepentingan dihitung dengan membagi total bobot dengan jumlah responden, dengan masing masing sebesar 65,30 dan 62,09 untuk PT GIC dan PT GA.

Analisis Kepuasan

Kuesioner *performance analysis* diajukan untuk menjawab pertanyaan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan dari penyedia jasa. Bobot dan rata-rata tingkat kepuasan lima dimensi kualitas dan 15 atribut jasa *warehouse operator* PT GICargo dan PT GA disajikan pada Tabel 3.

Importance Performance Grid

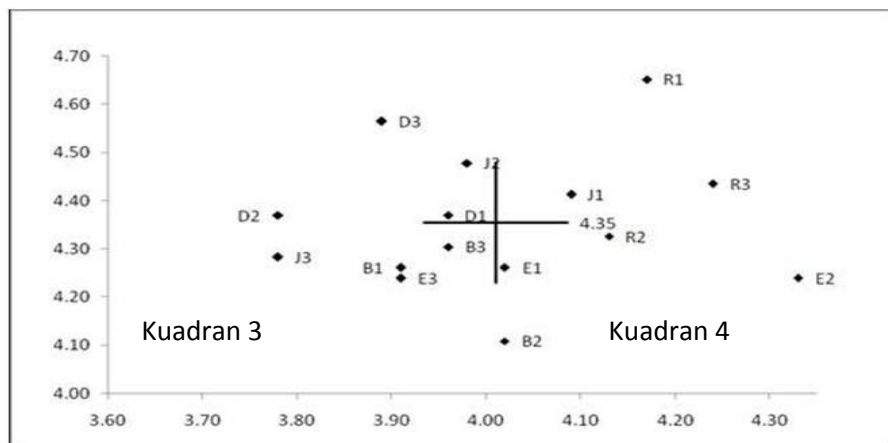
Kuadran sistem koordinat dengan empat bagian yang dibatasi oleh sumbu X dan Y yang masing-masing mempresentasikan rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut jasa dan rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh atribut jasa untuk menilai kualitas pelayanan. Sumbu X dan Y dibagi ke dalam 15 atribut jasa, dengan demikian diperoleh $X=60,17/15=4,01$ dan $Y=65,30/15=4,35$, $54,85/15=3,66$ dan $62,09/15=4,14$ untuk masing-masing responden. Sumbu X dan Y digunakan sebagai basis kuadran *Importance Performance Grid*. Hasil masing-masing analisis responden disajikan pada Gambar 2 dan 3. Hasil analisis menyatakan terdapat 7 atribut jasa yang penting (terletak pada kuadran 1 dan 2) *warehouse operator* PT GIC, yaitu: 1) keinginan membantu memecahkan masalah pelanggan; 2) komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu; 3) layanan yang segera/cepat bagi pelanggan; 4) kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional; 5) kemampuan pengiriman tepat waktu; 6) menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan, dan 7) kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang.

Tabel 3 Bobot dan Rata-Rata Tingkat Kepuasan *Warehouse Operator*

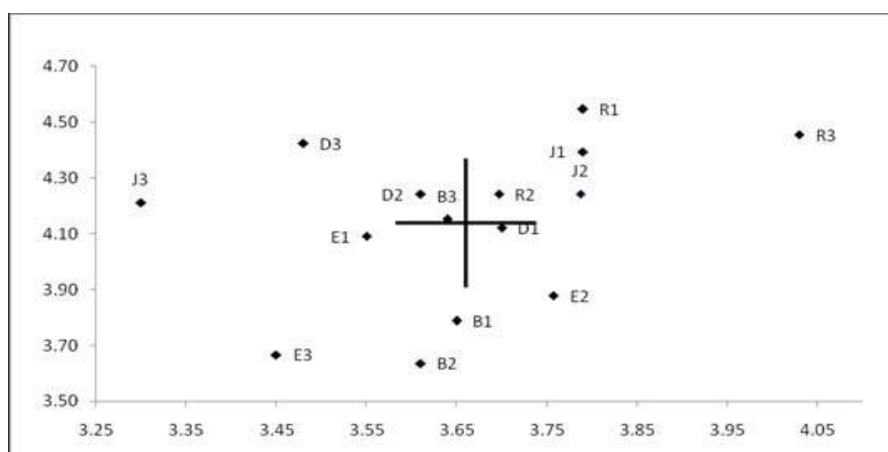
Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot		Rata Rata X	
		PT GIC	PT GA	PT GIC	PT GA
Realiabilitas	a. Kemampuan pengiriman tepat waktu	192	125	4,17	3,73
	b. Pengetahuan dan kemampuan profession	190	122	4,13	3,70
	c. Menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	195	133	4,24	4,03
Daya Tanggap	a. Keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	182	122	3,96	3,70
	b. Komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	174	119	3,78	3,61
	c. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	179	115	3,89	3,48
Jaminan	a. Kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	188	125	4,09	3,79
	b. Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	183	125	3,98	3,79
	c. Pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	174	109	3,78	3,30
Empati	a. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	185	117	4,02	3,55
	b. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	199	124	4,33	3,76
	c. Kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	180	114	3,91	3,45
Bukti Fisik	a. Kenyamanan area pelayanan konsumen	180	121	3,91	3,67
	b. Area layanan yang bersih	185	119	4,02	3,61
	c. Efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	182	120	3,96	3,64
Jumlah				60,17	54,85

Warehouse operator PT GA (Gambar 3) terdapat sembilan atribut jasa penting yaitu: 1) layanan yang segera/cepat bagi pelanggan; 2) pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo; 3) komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu; 4) efisiensi operasi internal, sistem operasi; 5) kemampuan pengiriman tepat waktu; 6) pengetahuan dan kemampuan profesional; 7) menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan; 8) kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang dan 9) kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional.

Dari hasil analisis atribut jasa yang penting, terdapat 6 (enam) atribut jasa yang penting pada kedua *warehouse operator* yaitu: 1) kemampuan pengiriman tepat waktu; 2) menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan; 3) komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu; 4) layanan yang segera/cepat bagi pelanggan; 5) kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang dan 6) kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional. Atribut jasa yang penting dipilih menjadi 6 (enam) karena terdapat atribut jasa yang sifatnya mirip dengan atribut lainnya dan atribut jasa tersebut terdapat pada kedua *warehouse operator* di terminal kargo domestik.



Gambar 2 Kuadran *Importance Performance Grid* PT GICargo



Gambar 3 Kuadran *Importance Performance Grid* PT GA

Tingkat Pelayanan Minimum

Enam atribut jasa yang penting pada kedua *warehouse operator* dijadikan dasar untuk menyusun rumusan tingkat pelayanan minimum pada terminal kargo domestik Bandar Udara. Tingkat pelayanan minimum menurut harapan pengguna berada pada tingkat kinerja pelayanan yang biasa atau netral. Artinya, pengguna menilai kinerja pelayanan terminal kargo belum memuaskan namun tidak mengecewakan (Tabel 4).

Tabel 4 Analisis Tingkat Pelayanan Minimum Terminal Kargo Domestik Bandar Udara

Atribut Jasa	Pelayanan	Kinerja Layanan
• Kemampuan pengiriman tepat waktu	• Persentase pengiriman kargo yang terkirim sesuai waktu yang dijanjikan	Minimum 60%
• Penyampaian dokumen tanpa kesalahan	• Persentase penyampaian catatan/dokumen kargo sesuai prosedur pengiriman	Minimum 60%
• Komunikasi dengan pelanggan dan koordinasi waktu	• Persentase petugas memberi perhatian secara personal kepada pengguna minimum sebanyak	60% jumlah petugas
• Layanan segera/cepat bagi pelanggan	• Waktu menunggu pelayanan sejak kedatangan	45 menit
• Kompensasi kerusakan - barang hilang	• Persentase kompensasi nilai kerusakan/barang hilang	Minimum 70%
• Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	• Informasi prosedur operasional secara jelas minimum dalam bentuk	Pengumuman dan <i>leaflet</i>

Kualitas Pelayanan Warehouse Operator

Penilaian kualitas pelayanan *warehouse operator* dianalisis berdasar penilaian kinerja dari atribut tingkat pelayanan minimum. Penilaian berasal dari jawaban responden terhadap 6 (enam) atribut jasa yang termasuk dalam atribut tingkat pelayanan minimum.

Tabel 5 Penilaian Tingkat Pelayanan Minimum Menurut Pengguna Terminal Kargo

Atribut Jasa	PT GIC	PT GA
• Kemampuan pengiriman tepat waktu	100%	80%
• Penyampaian catatan/dokumen tanpa kesalahan	100% benar	80% benar
• Komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	100% baik	80% baik
• Layanan segera/cepat bagi pelanggan (waktu tunggu sejak kedatangan)	15 menit	30 menit
• Nilai kompensasi untuk kerusakan - barang hilang terpenuhi	100%	80%
• Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional dan informasinya (<i>leaflet</i> ; papan pengumuman)	Sangat jelas	Jelas

Kinerja pelayanan *warehouse operator* berdasarkan pada jawaban penilaian tingkat kepuasan pengguna yang paling dominan dari 46 responden PT GIC dan 33 responden PT GA. Tabel 5 menyajikan hasil analisis terhadap penilaian atribut tingkat pelayanan minimum menurut pengguna terminal kargo domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta. Kualitas pelayanan pada kedua responden *warehouse operator* di terminal kargo domestik Bandar udara Soekarno-Hatta ternyata masih berada pada posisi di atas tingkat pelayanan

minimum seperti disajikan pada Tabel 5. Kualitas pelayanan *warehouse operator* dua responden berada pada kondisi yang sangat baik dan baik berdasarkan penilaian penggunaannya.

Waktu Pelayanan

1. Tahap *acceptance*/kedatangan terdiri dari: 1) waktu barang dibongkar saat kedatangan; 2) waktu barang dimasukkan ke dalam gudang (*area acceptance*) oleh porter; 3) waktu pemeriksaan dokumen dan fisik barang oleh perusahaan *ground handling/warehouse operator*; 4) waktu barang ditimbang; 5) waktu pembuatan bukti timbang barang, dan 6) waktu pembayaran jasa gudang dan *cargo charge*.
2. Tahap *security process 1* oleh *Checker* perusahaan *ground handling/warehouse operator* dan checker AP2 terdiri dari: 1) waktu petugas memeriksa dokumen penimbangan; 2) waktu petugas mencatat data pemeriksaan; 3) waktu petugas menerima copy bukti timbang barang dan waktu dalam *X-ray* oleh porter.
3. Tahap *security process 2* oleh operator *X-ray* AP2: 1) waktu petugas memeriksa PTI melalui *X-Ray*; 2) waktu barang dimasukkan ke gudang, dan 3) waktu barang di *build-up* dan dinaikkan ke gerobak oleh petugas *GH/Warehouse operator*.

Hasil perhitungan untuk parameter P_0 , L_q , L_s , W_q dan W_s *warehouse operator* PT GICargo dan PT GA disajikan pada Tabel 6 dan Tabel 7. Ekspektasi jumlah waktu seluruhnya dalam sistem antrian pada 13 tahap pelayanan *warehouse operator* PT GICargo dan PT GA adalah selama 46,90 dan 51,51 menit.

Tabel 6 Perhitungan 13 Tahap Pelayanan Kargo *Warehouse Operator* PT GICargo

Tahap	λ	μ	λ/μ	P_0	L_q	L_s	W_q menit	W_s menit
1	30	25	1,20	0,2293	0,0020	1,2020	0,0040	2,40
2	30	25	1,20	0,2293	0,0020	1,2020	0,0040	2,40
3	25	20	1,25	0,1988	0,0134	1,2634	0,0321	3,03
4	20	20	1,00	0,2769	0,0051	1,0051	0,0154	3,02
5	20	18	1,11	0,2391	0,0081	1,1192	0,0243	3,36
6	18	16	1,13	0,1586	0,2950	1,4200	0,9834	4,73
7	20	18	1,11	0,2391	0,0081	1,1192	0,0243	3,36
8	18	18	1,00	0,2769	0,0051	1,0051	0,0171	3,35
9	18	15	1,20	0,1370	0,3699	1,5699	1,2329	5,23
10	22	20	1,10	0,1664	0,2734	1,3734	0,7455	3,75
11	20	18	1,11	0,2129	0,0455	1,1566	0,1364	3,47
12	20	16	1,25	0,1237	0,4296	1,6796	1,2887	5,04
13	18	16	1,13	0,2519	0,0014	1,1264	0,0047	3,75
Ekspektasi jumlah waktu seluruhnya dalam sistem antrian								46,90

Tabel 7 Perhitungan 13 Tahap Pelayanan Kargo *Warehouse Operator* PT GA

Tahap	λ	μ	λ/μ	P0	Lq	Ls	Wq menit	Ws menit
1	25	20	1,25	0,2153	0,0024	1,2524	0,0058	3,01
2	25	20	1,25	0,2153	0,0024	1,2524	0,0058	3,01
3	20	18	1,11	0,2391	0,0081	1,1192	0,0243	3,36
4	20	18	1,11	0,2391	0,0081	1,1192	0,0243	3,36
5	20	16	1,25	0,1988	0,0134	1,2634	0,0401	3,79
6	18	16	1,13	0,1586	0,2950	1,4200	0,9834	4,73
7	18	16	1,13	0,2347	0,0085	1,1335	0,0284	3,78
8	18	18	1,00	0,2813	0,0052	1,0052	0,0174	3,35
9	18	15	1,20	0,1370	0,3699	1,5699	1,2329	5,23
10	20	18	1,11	0,1629	0,2828	1,3939	0,8484	4,18
11	20	18	1,11	0,2129	0,0455	1,1566	0,1364	3,47
12	18	15	1,20	0,1370	0,3699	1,5699	1,2329	5,23
13	15	12	1,25	0,2153	0,0024	1,2524	0,0097	5,01
Ekspektasi jumlah waktu seluruhnya dalam sistem antrian								51,51

KESIMPULAN

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut jasa penting berdasarkan persepsi pengguna jasa yang diinginkan kepada kedua *warehouse operator* di terminal kargo domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta adalah: 1) kemampuan pengiriman tepat waktu, 2) menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan, 3) komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu, 4) layanan yang segera/cepat bagi pelanggan, 5) kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang, dan 6) kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional.
2. Rumusan tingkat pelayanan minimum adalah: 1) kemampuan pengiriman tepat waktu: persentase pengiriman kargo yang terkirim sesuai waktu yang dijanjikan minimum 60%; 2) menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan: persentase penyampaian catatan/dokumen sesuai prosedur pengiriman minimum 60%; 3) komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu: persentase petugas member perhatian secara personal kepada pengguna minimum 60% dari jumlah petugas; 4) layanan yang segera/cepat bagi pelanggan: waktu menunggu pelayanan kurang lebih 45 menit sejak kedatangan; 5) kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang: persentase kompensasi nilai kerusakan/barang hilang minimum 70%, dan 6) kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional: informasi prosedur operasional secara jelas minimum dalam bentuk pengumuman dan leaflet.
3. Hasil penilaian yang dilakukan terhadap pengguna jasa diperoleh bahwa kualitas pelayanan terminal kargo domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta untuk *warehouse*

operator yang dioperasikan oleh dua responden masih berada pada kondisi dengan tingkat sangat baik dan baik.

4. Waktu pelayanan pada *warehouse operator* dari dua responden masing-masing adalah selama 46,90 menit dan 51,51 menit.

DAFTAR PUSTAKA

- Fader, P.S. and Scmittlein, D.C. 1993. *Triple Jeopardy: Excess Behavior Loyalty Experienced by High-Share Brand*. Journal of Marketing Research, 30 (11): 478-493.
- Huang, Y.C., Wu, C.H., and Hsu, C.J. 2006. *Using Importance-Performance Analysis in Evaluating Taiwan Medium and Long Distance National Highway Passenger Transportation Service Quality*. Journal of American Academy Business, 8 (2): 98-104.
- Huang, Y.K., Kuo, Y.W., Xu, S.W. 2009. *Applying Importance-Performance Analysis to Evaluate Logistics Service Quality for On-line Shopping among Retailing Delivery*. International Journal of Electronic Business Management, 7 (2): 128-136.
- Kitcharoen, K. 2004. *The Importance-performance Analysis of Service Quality in Administrative departments of Private University in Thailand*. ABAC Journal, 24 (3):20-46.
- Krishnamurthi, L. and Raj, S.P. 1991. *An Empirical Analysis of the Relationship between Brand Loyalty and Consumer Price Elasticity*. Marketing Science, 10 (2): 172-183.
- Kuang, L., Han, T.C., and Ling, F.I. 2005. *Rational Approach to Handling Fuzzy Perceptions in Airport Cargo Terminal Service Strategies*. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, 6:693–707.
- Levenburg, N.M. and Magal, S.R. 2004. *Applying Importance-Performance Analysis to Evaluate e-Business Strategies among Small Firms*. E-Service Journal, 3 (3).
- Majid, S. A. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Edisi kedua.
- Poister, T. H. 2003. *Performance in Public and non-profit organization*. USA: John Wiley Sons.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. Edisi Ketiga.
- Thomas, K.J. 2004. *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. dan Gregorius, C. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wang, R.T. 2007. *Improving Service Quality Using Quality Function Deployment: The Air Cargo Sector of China Airlines*. Journal of Air Transport Management, 13:221–228.