



**Kinerja Pelayanan Angkasa Pura Logistik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin-Makassar**

*Performance of Logistics Services in Sultan Hasanuddin Makassar Airport*

**M.N. Nurrasjid**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara

e-mail : [Litbang\\_udara@yahoo.co.id](mailto:Litbang_udara@yahoo.co.id)

---

**INFO ARTIKEL**

**Histori Artikel :**

Diterima : 24 Desember 2012

Disetujui : 28 Februari 2013

**Keywords:**

*Keywords: Service, Customer Satisfaction, Cargo*

**Kata kunci:**

Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kargo

---

**ABSTRACT / ABSTRAK**

*Service is a performance appearance, intangible and quickly disappear, more can be felt rather than owned, and customers can participate more actively in the process consume services. Performance of services on the airport-Makassar Sultan Hasanuddin can be measured by several indicators to determine the satisfaction perceived by the customer. To find such satisfaction in using the approach by analyzing use of Importance Analysis (IPA), the analysis of interest (Importance Analysis) and satisfaction analysis (Performance Analysis), each using 5 Likert scale. Based on the analysis of the obtained values of customer satisfaction (Customer Satisfaction Index) of 85, 67% which means the performance of the service is very good (very good)Keyword: Aviation Security, Factor Analysis, Hang Nadim Airport*

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kinerja pelayanan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin-Makassar dapat diukur dengan beberapa indikator untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan tersebut di gunakan pendekatan melalui analisis menggunakan Importance Analysis (IPA), analisis kepentingan (Importance Analysis) dan analisis kepuasan (Performance Analysis), masing-masing menggunakan 5 skala likert. Berdasarkan analisis tersebut diperoleh nilai kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index) sebesar 85, 67% yang berarti kinerja pelayanannya sangat baik (very good).

## PENDAHULUAN

Sektor transportasi sangatlah penting dan strategis, tidak hanya bagi bidang perekonomian melainkan juga dalam kerangka politik, social, budaya dan pertahanan keamanan. , tertib dan teratur. Melalui terciptanya system transportasi yang aman, cepat, lancar, tertib dan teratur serta nyaman dan efisien, maka diharapkan kondisi politik, ekonomi, pertahanan dan keamanan akan berjakan dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari sifat transportasi yang "*devired demand*", dalam arti transportasi itu ada tidak hanya untulautk kepentingan transportasi saja, melainkan untuk mencapai tujuan tertentu yakni memberikan kelancaran untuk semua sektor. Dengan demikian apabila timbul permasalahan dalam bidang transportasi, maka dapat dipastikan kegiatan lain juga akan terkendala.

Indonesia yang dikenal sebagai Negara kepulauan, permasalahan transportasi menjadi sangat pelik karena melibatkan banyak moda angkutan seperti darat, laut, udara, sungai, danau dan penyeberangan. Pembangunan sektor transportasi diarahkan pada terwujudnya system transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara efektif dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas nasional, barang serta jasa, mendukung pola distribusi nasional serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional yang lebih memantapkan

perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.

Masing-masing moda transportasi memiliki karakteristik yang berbeda dan pemanfaatannya di sesuaikan dengan kondisi geografis daerah kepulauan. Moda transportasi udara mempunyai karakteristik dan keunggulan tersendiri yaitu kecepatan yang tinggi sehingga mampu melayani jarak jauh sampai ke seluruh wilayah tanpa dibatasi sebagaimana moda transportasi darat dan laut. Perkembangan transportasi udara saat ini mengalami peningkatan yang signifikan dalam jumlah pergerakan penumpang, pergerakan pesawat dan kargo.

Bandar udara sebagai prasarana angkutan udara dan sebuah simpul dalam system transportasi udara mempunyai peran yang penting sebagai terminal tempat terjadinya transfer perjalanan baik orang maupun barang dari moda udara ke moda lainnya dan sebaliknya. Berdasarkan data lalu lintas pergerakan angkutan udara di Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin-Makassar. Pada tahun 2011 jumlah pergerakan pesawat sebesar 72.763 keberangkatan atau naik 12.10% dibandingkan dengan tahun 2010 (64.908) keberangkatan, Jumlah pergerakan penumpang pada tahun 2011 sebesar 7.454.361 orang atau naik 13.86% dibandingkan tahun 2011 (6.546.831) orang, jumlah pergerakan bagasi tahun 2011 sebesar 61.447.725 kg atau naik 13.25% dibandingkan tahun 2010 (54.254.220 kg), jumlah pergerakan kargo tahun 2011 sebesar 43.320.241 kg

atau naik 8% dibandingkan tahun 2010 (40.140.999 kg), jumlah pergerakan pos tahun 2011 sebesar 1.131.405 kg turun 2.55% (1.161.102 kg). Pengukuran kualitas pelayanan terminal kargo di Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin-Makassar dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan faktor-faktor yang diukur.

Maksud dari pengkajian adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan dan kepuasan pengguna jasa.

Tujuan dari pengkajian adalah memberikan masukan mengenai kondisi pelayanan di terminal kargo.

Apakah kualitas pelayanan terminal kargo di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin-Makassar telah memenuhi harapan dan kepuasan pengguna jasa?

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan yang diberikan oleh unit usaha di bidang angkutan adalah berbentuk pelayanan jasa yang menurut Berry (1991) dalam Nasution (2005) terdiri dari empat karakteristik yaitu, (1) tidak berwujud, jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau didengar sebelum dibeli, (2) tidak terpisahkan, jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, (3) keanekaragaman, jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan

suatu hasil yang banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan, (4) tidak tahan lama, jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2006).

Parasuraman (1994) dalam Tjiptono dan Chandra, gregorius (2007) menetapkan 5 (lima) dimensi pokok pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## Pengertian

1. Bandar udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
2. Angkutan udara adalah setiap kegiatan yang menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
3. Barang adalah segala sesuatu yang diangkut dan atau akan diangkut dengan pesawat udara sipil kecuali penumpang dan awak pesawat udara.
4. Kargo adalah barang muatan pesawat udara yang dilengkapi Surat Kargo Udara (SKU) atau Surat Muatan Udara (SMU) termasuk bagasi yang dikirim melalui prosedur pengiriman kargo.
5. Terminal kargo dan pos adalah terminal untuk melayani kargo dan pos yang berada di wilayah kepabeanaan dengan memiliki fasilitas akses ke sisi darat dan sisi udara dipergunakan untuk kendali proses penanganan dan penumpukan kargo dan pos yang siap untuk diangkut dari dan ke pesawat udara.
6. Pergudangan merupakan area terbatas bagi umum yang tidak memiliki akses ke sisi udara dipergunakan untuk kegiatan penampungan dan penumpukan kargo dan pos dengan mengusahakan gudang baik tertutup maupun terbuka di dalam bandara atau di luar bandar udara dengan menerima sewa penyimpangan kargo.
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 29 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib; Terminal kargo adalah salah satu fasilitas pokok pelayanan di dalam Bandar Udara untuk memproses pengiriman dan penerimaan melalui udara, domestik maupun internasional yang bertujuan untuk kelancaran proses kargo serta memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Menurut IATA AHM, kargo dibagi menjadi *general cargo*, *special cargo* dan *specialized cargo products*.

*General Cargo* adalah barang-barang kiriman biasa sehingga tidak memerlukan penanganan khusus, namun tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan aspek *safety*.

*Special Cargo* adalah barang-barang kiriman yang memerlukan penanganan secara khusus (*special handling*). Jenis barang ini pada dasarnya dapat

diangkut lewat angkutan udara dan harus memenuhi persyaratan dan penanganan secara khusus.

## METODOLOGI

### Metode Pengumpulan Data

- 1) Data primer diperoleh dari jawaban kuesioner, pengamatan, wawancara pada pemangku kepentingan dan pengambil keputusan tentang pelayanan di terminal kargo. Kuesioner menggunakan skala likert 5 (lima) untuk mendapatkan data tentang pelayanan di terminal kargo.
- 2) Data sekunder diperoleh dari telaah kajian terdahulu, telaah pustaka mengenai kualitas pelayanan.

### Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan terhadap jawaban kuesioner dan hasil wawancara dengan menggunakan teknik perhitungan statistik. Analisis menggunakan formula-formula statistik sesuai dengan data primer yang telah dikumpulkan. Jawaban kuesioner yang bersifat kualitatif dan dikoding dengan menggunakan angka-angka sehingga data dapat dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode statistik.

Metode analisis yang digunakan dalam pengkajian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini merupakan alat analisis kepentingan dan kinerja yang digunakan untuk membandingkan kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna jasa atau pelanggan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan atau dirasakan. *Importance Performance Analysis* (IPA) suatu metode analisis

yang terdiri dari analisis kepentingan (*Importance Analysis*) dan analisis kepuasan (*Performance Analysis*) menurut Aryantono (2009).

### Analisis kepentingan (*Importance Analysis*)

Analisis kepentingan (*Importance Analysis*) merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari suatu atribut pelayanan yang akan mendorong pengguna jasa dalam memanfaatkan sebuah produk. Pada kuesioner akan ditanyakan beberapa faktor-faktor penting yang menjadi pertimbangan pengguna jasa dalam memutuskan untuk memilih atau tidak memilih layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Tingkat kepentingan diukur dengan skala likert 5 tingkat yaitu :

- a) Sangat Penting, dengan nilai bobot 5
- b) Penting, dengan nilai bobot 4
- c) Biasa, dengan nilai bobot 3
- d) Tidak Penting, dengan nilai bobot 2
- e) Sangat Tidak Penting, dengan nilai bobot 1

### Analisis kepuasan (*Performance Analysis*)

Analisis kepuasan (*Performance Analysis*) merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap atribut pelayanan dari suatu produk. Dalam kuesioner akan ditanyakan seberapa puas pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Tingkat kepuasan akan diukur dengan skala likert 5 tingkat yaitu :

- a) Sangat Puas, dengan nilai bobot 5
- b) Puas, dengan nilai bobot 4
- c) Biasa dengan nilai bobot 3
- d) Tidak Puas, dengan nilai bobot 2
- e) Sangat Tidak Puas, dengan nilai bobot 1

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Grid* (Aryantono, 2009). Metode analisis ini merupakan matriks 2 (dua) dimensi yang membandingkan antar pendapat tingkat kepentingan suatu atribut pelayanan dengan performansi/kinerja dari atribut-atribut produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan rata-rata (mean) dari hasil *Importance Analysis* dan *Performance Analysis*, yaitu :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

X<sub>i</sub> = Skor penilaian tingkat kepuasan

Y<sub>i</sub> = Skor penilaian tingkat kepentingan

n = jumlah responden

*Importance Performance Grid* merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak

lurus pada titik X'', Y'', dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan. Rata-rata nilai X dan Y dihitung dengan membagi jumlah rata-rata dari 15 atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata yang digunakan untuk menghitung nilai kualitas pelayanan, seperti terlihat pada gambar 1.

- 1) Kuadran 1, menunjukkan bahwa jasa pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pengguna jasa terhadap pelayanan dan penanganannya perlu mendapat perhatian khusus (prioritas) dari penyedia jasa. Atribut pelayanan tersebut dinilai sangat penting oleh pelanggan/pengguna jasa tetapi di dalam pelayanannya belum memuaskan. Penyedia jasa harus mengerahkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.
- 2) Kuadran 2, menunjukkan bahwa pelayanannya harus dipertahankan oleh penyedia jasa. Jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa, pelayanan pada kuadran 2 ini berada pada tingkat yang tinggi. Pengguna jasa merasakan tingkat kepentingan yang paling tinggi. Hal ini menuntut penyedia jasa untuk dapat mempertahankan posisi layanannya, karena jasa pelayanan inilah yang telah menarik perhatian pengguna jasa untuk memanfaatkan produk layanan tersebut.
- 3) Kuadran 3, menunjukkan bahwa jasa pelayanan yang berada pada kuadran ini kurang berpengaruh

bagi pengguna jasa dan pelaksanaannya oleh penyedia jasa pun biasa-biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah.

- 4) Kuadran 4, menunjukkan bahwa jasa pelayanan yang berada pada kuadran 4 ini dinilai berlebihan pada pelaksanaannya. Jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa kurang dianggap penting, tapi jika dilihat dari tingkat kepuasan pengguna jasa, mereka puas terhadap pelayanan tersebut.

- 1) Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh dari tiap-tiap faktor dengan jumlah *importance score* secara keseluruhan. Hal tersebut untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka presentasi sehingga didapatkan jumlah *weighting factors* 100%.
- 2) Nilai *Weighting Factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*) sehingga didapatkan *Weighted Score*.

<i>Importance</i>	1	2
	3	4
	<i>Performance</i>	

**Gambar 1.** *Importance Performance Grid*

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index/CSI*)

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) adalah jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam rangka mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan/CSI adalah sebagai berikut :

- 3) *Weighted Score* dari setiap faktor dijumlahkan sehingga hasilnya disebut *Weighted Average*.
- 4) *Weighted Average* dibagi skala likert yang digunakan kemudian dikalikan 100% diperoleh nilai *Satisfaction Index*.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan sebagaimana tampak pada tabel 1.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kepentingan

Analisis data pelayanan kargo dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 15 atribut jasa.

Data berasal dari 28 responden perusahaan pengiriman kargo yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Analisis kepentingan dilakukan dengan pemberian bobot pada jawaban responden dan penghirungan rata-rata tingkat kepentingan. Pada tabel 2 menyajikan bobot tingkat kepentingan pada setiap atribut jasa kargo udara.

**Tabel 1.** Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64 < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71 < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77 < X \leq 80\%$	<i>Border Line</i>
$80 < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84 < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excelent</i>

Sumber : [www.leadershipsfactor.com](http://www.leadershipsfactor.com)

**Tabel 2.** Bobot Tingkat Kepentingan terhadap 15 Atribut Jasa Pelayanan

Atribut Jasa	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
1. kemampuan pengiriman tepat waktu	23	4	1	0	0	134
2. pengetahuan dan kemampuan profesional	18	9	1	0	0	129
3. menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	16	9	3	0	0	125
4. keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	10	16	2	0	0	120
5. komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	14	12	2	0	0	124

Atribut Jasa	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
6.komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	14	12	2	0	0	124
7. layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	21	6	1	0	0	132
8. kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	19	8	1	0	0	130
9. kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	16	11	1	0	0	127
10. pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	17	9	2	0	0	127
11. karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	17	10	1	0	0	128
12. karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	16	11	1	0	0	127
13. kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	16	10	2	0	0	126
14. kenyamanan area pelayanan konsumen	16	10	2	0	0	126
15. area layanan yang bersih	15	12	1	0	0	126
16. efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	11	16	1	0	0	122

Sumber : hasil pengolahan

Rata-rata tingkat kepentingan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan,

Y<sub>i</sub> = skor penilaian tingkat kepentingan

n = jumlah responden.

Tabel 3. berikut ini menyajikan rata-rata tingkat kepentingan pada setiap atribut jasa kargo udara.

**Tabel 3.** Rata-Rata Tingkat Kepentingan terhadap 15 Atribut Jasa Pelayanan

Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
kemampuan pengiriman tepat waktu	134	4.79
pengetahuan dan kemampuan professional	129	4.61
menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	125	4.46
keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	120	4.29
komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	124	4.43
layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	132	4.71
kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	130	4.64
kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	127	4.54
pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	127	4.54
karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	128	4.57
karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	127	4.54
kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	126	4.50
kenyamanan area pelayanan konsumen	126	4.50
area layanan yang bersih	126	4.50
efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	122	4.36
<b>Rata-Rata "Y"</b>		<b>4.53</b>

Sumber : hasil pengolahan

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

### Analisis Kepuasan/kinerja

Analisis kepuasan dilakukan dengan pemberian bobot terhadap jawaban responden dan penghitungan rata-rata bobot tingkat kepuasan. Pembobotan jawaban responden dilakukan dengan nilai 5 untuk jawaban sangat puas, 4 untuk jawaban puas, 3 untuk jawaban biasa, 2 untuk jawaban tidak puas dan 1 untuk jawaban sangat tidak puas. Tabel 4 menyajikan bobot tingkat kepuasan/kinerja pada setiap atribut jasa kargo udara.

Rata-rata tingkat kepuasan/kinerja dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan :

X = skor rata-rata tingkat kepentingan,

X = skor penilaian tingkat kepentingan

n = jumlah responden.

Tabel 5 menyajikan rata-rata tingkat kepuasan/kinerja pada setiap atribut jasa kargo udara.

**Tabel 4.** Bobot Tingkat Kepentingan terhadap 15 Atribut Jasa Pelayanan

Atribut Jasa	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Bobot
1. kemampuan pengiriman tepat waktu	19	6	2	0	1	126
2. pengetahuan dan kemampuan profesional	12	12	3	0	1	118
3. menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	13	8	6	1	0	117
4. keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	13	9	5	0	1	117
5. komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	11	11	4	2	0	115
6. layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	20	4	3	0	1	126
7. kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	15	7	5	1	0	120
8. kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	12	11	4	0	1	117
9. pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	13	10	4	0	1	118
10. karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	16	7	4	0	1	121
11. karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	14	10	3	1	0	121
12. kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	16	8	4	0	0	124
13. kenyamanan area pelayanan konsumen	13	10	5	0	0	120
14. area layanan yang bersih	14	10	4	0	0	122
15. efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	11	11	5	1	0	116

Sumber : hasil pengolahan

**Tabel 5.** Rata-Rata Tingkat Kepuasan terhadap 15 Atribut Jasa Pelayanan

Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1. kemampuan pengiriman tepat waktu	126	4.50
2. pengetahuan dan kemampuan profesional	118	4.21
3. menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	117	4.18
4. keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	117	4.18

5.	komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	115	4.11
6.	layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	126	4.50
7.	kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	120	4.29
8.	kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	117	4.18
9.	pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	118	4.21
10.	karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	121	4.32
11.	karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	121	4.32
12.	kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	124	4.43
13.	kenyamanan area pelayanan konsumen	120	4.29
14.	area layanan yang bersih	122	4.36
15.	efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	116	4.14
<b>Rata-Rata "X"</b>			<b>4.28</b>

Sumber : hasil pengolahan

Berdasarkan hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat diketahui bahwa atribut jasa dengan nilai bobot dan rata-rata paling tinggi tingkat kepentingan (sangat penting) bagi pengguna adalah kemampuan pengiriman tepat waktu, layanan yang segera/cepat bagi pelanggan dan kompensasi barang yang hilang. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) atribut tersebut adalah 4.79, 4.71 dan 4.64. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepentingan ("Y") adalah sebesar 4.53.

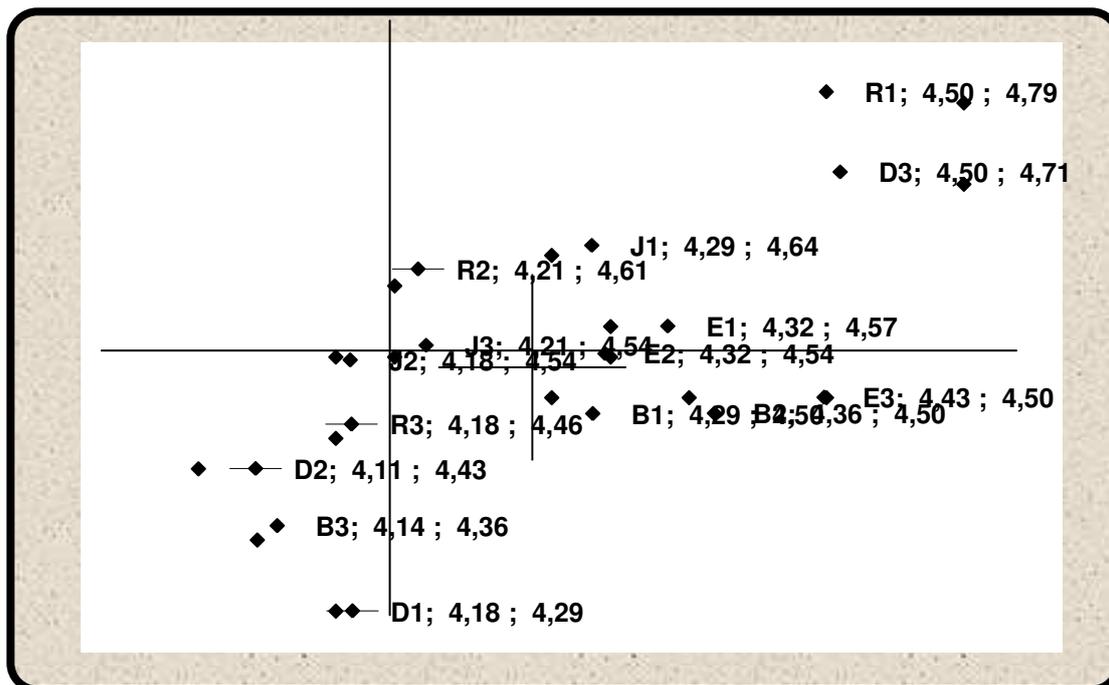
Hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepuasan pada atribut jasa yang paling tinggi (memuaskan) bagi pengguna terminal kargo adalah kemampuan pengiriman tepat waktu, layanan yang segera/cepat bagi pelanggan dan kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) atribut jasa tersebut adalah 3.50, 3.50 dan 3.43. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepuasan/kinerja ("X") adalah sebesar 4.28.

### **Kuadran Importance Performance Grid**

Kuadran *Importance Performance Grid* merupakan suatu bangun yang

dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $X''$ ,  $Y''$ ), dimana  $X''$  merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut jasa.  $Y''$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh atribut jasa untuk menilai kualitas pelayanan di terminal kargo Bandar Udara Hassanudin Makasar. Rata-rata nilai  $X$  dan  $Y$ , dihitung dengan membagi total rata-rata dari 15 atribut jasa dengan jumlah atribut jasa yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan.

Perhitungan rata-rata nilai  $X'' = 4.28$  dan rata-rata nilai  $Y'' = 4.50$ . Nilai ini digunakan sebagai sumbu  $X$  dan  $Y$  untuk membuat kuadran *Importance Performance Grid*. Rata-rata nilai kepentingan dan kepuasan dari lima belas atribut jasa tersebut disajikan pada kuadran Gambar .3.



Gambar 4. Kuadran *Importance Performance Grid* Atribut Jasa Pelayanan

Empat kuadran atribut jasa berdasarkan Gambar 4. dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### Kuadran 1

Menunjukkan atribut jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan kargo dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas dari pengelola terminal kargo. Atribut jasa ini dinilai sangat penting oleh pengguna/pelanggan tetapi dalam pelayanannya masih belum memuaskan. Perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan performansi atribut jasa tersebut. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) adalah:

- kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional (J2)

- pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo (J3),
- pengetahuan dan kemampuan profesional (R2).

#### Kuadran 2

Menunjukkan atribut jasa yang harus dipertahankan oleh pengelola terminal kargo. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan pengguna/pelanggan, atribut jasa berada pada tingkat yang tinggi. Pelanggan/pengguna merasakan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena atribut jasa inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 2 adalah :

- a. kemampuan pengiriman tepat waktu (R1),
- b. kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang (J1),
- c. karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian (E1),
- d. karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan (E2),
- e. layanan yang segera/cepat bagi pelanggan (D3).

### Kuadran 3

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini kurang berpengaruh bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh pengelola terminal kargo biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 3 adalah :

- a. menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan (R3),
- b. efisiensi operasi internal, system pelayanan (B3),
- c. komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu (D2),
- d. keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan (D1).

### Kuadran 4

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Atribut jasa tersebut jika dilihat dari kepentingan pengguna/pelanggan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan, pengguna merasa puas. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 4 adalah :

- a. kenyamanan area pelayanan konsumen (B1),
- b. area layanan yang bersih (B2),
- c. kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo (E3).

### Indek Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Indek Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut jasa yang diukur. Tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut.

- a) Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%.
- b) Nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*;
- c) *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average*;
- d) *Weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%, hasilnya adalah *satisfaction index*.

Tabel .6. merupakan hasil perhitungan tahapan pengukuran *customer satisfaction index* pada

pelayanan terminal kargo Bandar Udara Hassanudin Makassar.

Dengan demikian pelayanan terminal kargo Bandar Udara Internasional

**Tabel. 6.** *Indek Kepuasan Pelanggan (customer satisfaction index)*

Pelayanan di terminl Kargo Bandar Udara Internasional Hasanuddin-Makassar

Kode	Atribut Jasa	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Weighting Factor	Weighted Score
R1	Kemampuan pengiriman tepat waktu	4.50	4.79	7.04	0.32
R2	Pengetahuan dan kemampuan professional	4.21	4.61	6.78	0.29
R3	Menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan	4.18	4.46	6.57	0.27
D1	Keinginan untuk membantu memecahkan masalah pelanggan	4.18	4.29	6.31	0.26
D2	Komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu	4.11	4.43	6.52	0.27
D3	Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	4.50	4.71	6.94	0.31
J1	Kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang	4.29	4.64	6.83	0.29
J2	Kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional	4.18	4.54	6.67	0.28
J3	Pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo	4.21	4.54	6.67	0.28
E1	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	4.32	4.57	6.73	0.29
E2	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	4.32	4.54	6.67	0.29
E3	Kesopanan dan keramahan staf yang menangani kargo	4.43	4.50	6.62	0.29
B1	Kenyamanan area pelayanan konsumen	4.29	4.50	6.62	0.28
B2	Area layanan yang bersih	4.36	4.50	6.62	0.29
B3	Efisiensi operasi internal, sistem pelayanan	4.14	4.36	6.41	0.27
	Jumlah	<b>64.21</b>	<b>67.96</b>		4.28
<b>Customer Satisfaction Index</b>					<b>85.67%</b>

Sumber : hasil pengolahan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI, diketahui nilai CSI pada pelayanan terminal kargo Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebesar 85.67% .

Sultan Hasunddin Makassar mempunyai nilai CSI yang sangat baik (*very good*).

Rekomendasi untuk pengelola terminal kargo Bandar Udara

Hassanudin dalam memperbaiki pelayanan atribut jasa yang memerlukan prioritas utama adalah:

1. kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional, dilakukan dengan menjelaskan prosedur operasional dan informasi pelayanan secara lengkap dalam bentuk leaflet dan penjelasan di pintu masuk dan dinding pada area kedatangan dan area terminal kargo secara keseluruhan (J2).
2. pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo, dilakukan dengan memberikan pilihan kecepatan pengiriman kargo pada pengguna jasa dan mengurangi waktu menunggu pemrosesan kargo di area kedatangan dan area *storage* (J3).
3. pengetahuan dan kemampuan profesional, dilakukan dengan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan kargo bagi seluruh petugas yang menangani kargo, melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan penanganan kargo bagi karyawan/petugas (R2).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan penelitian dari hasil adalah analisis sebagai berikut:

Atribut jasa yang memerlukan prioritas utama perbaikan/ berada di kuadran I adalah (J2) kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional, (J3) pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo dan (R2) pengetahuan dan kemampuan profesional,

Nilai *Customer Satisfaction Index* pelayanan terminal kargo Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar adalah sebesar 85.67%. Interpretasi nilai CSI tersebut adalah sangat baik (*very good*).

### Saran

Saran yang diberikan untuk meningkatkan dan mempertahankan sebagai berikut:

- a. kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional, dilakukan dengan menjelaskan prosedur operasional dan informasi pelayanan secara lengkap dalam bentuk leaflet dan penjelasan di pintu masuk dan dinding pada area kedatangan dan area terminal kargo secara keseluruhan.
- b. pilihan kecepatan pengiriman dan waktu menunggu kargo, dilakukan dengan memberikan pilihan kecepatan pengiriman kargo pada pengguna jasa dan mengurangi waktu menunggu pemrosesan kargo di area kedatangan dan area *storage*.
- c. pengetahuan dan kemampuan profesional, dilakukan dengan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan kargo bagi seluruh petugas yang menangani kargo, melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan penanganan kargo bagi karyawan/petugas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan*. Jakarta : PT. Tenata Cipta 1997

Tjiptono, Fandy dan Chandra, gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi,

IATA, AHAM (General Cargo Spesial Cargo, Spesializt Cargo Products)

[www.leadershipfactor.com](http://www.leadershipfactor.com)

Kementerian Perhubungan. 2009. Undang-undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Jakarta.

Kementerian Perhubunga Tahun 2005. Keputusan Menteri Perhubungan No, KM. 29 Tahun 2005 Tetang Pembetulan Standar Nasional Indonesia 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara Sebagai Sandar Wajib, Jakarta