



ANGKASA

Volume 2, Nomor 2, November 2010

ANALISIS KARAKTERISTIK AERODINAMIKA PADA MODEL NOSE ROKET KECEPATAN SUPERSONIK DENGAN SIMULASI COMPUTATIONAL FLUID DYNAMICS-FLUENT

Vicky Kumla Sari, Mohammad Ardi Cahyono

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PESAWAT UDARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD

Gunawan

ANALISIS KINERJA FLAP SEBAGAI PENAMBAH KOEFISIEN GAYA ANGKAT

Suyitmedi

PENERAPAN PRINCIPAL COMPONENT ANALYSIS (PCA) UNTUK MEMBANGUN MODEL DETEKSI AWAN

Dwi Nugraheny

DETEKSI KINERJA PROSESOR KOMPUTER CLIENT DENGAN CARA REMOTE UNTUK MENDUKUNG APLIKASI PEMROSESAN PARALLEL

Heru Wintolo

DESAIN SISTEM INFORMASI PERAPOTEKAN BERBASIS KOMPUTER

Nurcahyani Dewi Retnowati

PENDEKATAN PROGRAM DINAMIK UNTUK KAJIAN MASALAH KNAPSACK COLLAPSING

Yuliani Indrianingsih

DESAIN SISTEM SELEKSI SUPPLIER SEBAGAI UPAYA PENGUATAN KINERJA SUPPLY CHAIN MANAGEMENT PERUSAHAAN

Mami Astuti

PEMBANGKIT FREKUENSI RENDAH PRESISI BERBASIS MIKROKONTROLER

Freddy Kumilawon

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ADISUTJIPTO
YOGYAKARTA

VISI

Menumbuhkan cakrawala, wawasan berpikir partisipatif dalam pembangunan nasional melalui IPTEK

MISI

Pemberdayaan dan penajaman orientasi masyarakat pendidikan Indonesia dalam pembangunan

PENANGGUNG JAWAB

Ketua STTA

KETUA PENYUNTING

Dr. Mundilarno, M.Pd

DEWAN PENYUNTING

*Dr. Ir. H. Iwan Koesmarwanto, M.Sc
Ir. Suyitmadi, MT
Uyunul Menaidzoh, ST, MT
Gunawan, ST, MT
Denny Dermawan, ST, MT
Nur Cahyani, SF, MT*

PENYUNTING PELAKSANA

*Moh. Ardi Cahyono, ST, MT
Nizamuddin Sadiq, M.Hum*

ADMINISTRASI

Purwanto

Jurnal Ilmiah Angkasa terbit 2 kali setahun edisi Mei dan November
Berisi kajian ilmiah dan hasil penelitian tentang teknologi

ALAMAT PENYUNTING DAN ADMINISTRASI

P3M STTA Yogyakarta

Jl. Janti Blok R Lanud Adisutjipto Yogyakarta
Telp. (0274) 451263, Fax. (0274) 415265

Dari Redaksi

Pembaca yang terhormat,

Jurnal "ANGKASA" kali ini merupakan penerbitan tahun kedua dan merupakan terbitan yang ketiga. Terbitan yang ketiga ini memuat sembilan artikel yang merupakan hasil-hasil penelitian. Sesuai dengan misi jurnal, sebagian besar atau sembilan buah di antaranya berisi tentang teknologi, dengan rincian : 4 buah artikel berkaitan dengan teknik informatika, 3 buah tentang teknik penerbangan, 1 buah tentang teknik elektro, dan 1 buah tentang teknik industri.

Pada kesempatan ini, redaksi mengajak para pembaca untuk berpartisipasi bagi kelangsungan jurnal "ANGKASA" ini dengan jalan mengirimkan naskah. Adapun sistematika artikel diharapkan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar serta disesuaikan dengan pedoman penulisan naskah seperti yang tercantum pada sampul belakang majalah ini.

Jurnal "ANGKASA" kali ini dapat terbit tentu saja di antaranya berkat bantuan pimpinan STTA Yogyakarta serta partisipasi para penulis artikel dan pembaca, yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan motivasi agar jurnal "ANGKASA" tetap eksis.

Untuk itu, Dewan Redaksi mengucapkan terima kasih.

Redaksi,

Editorial

Sebenarnya sudah sejak lama, masyarakat menghendaki kualitas pendidikan khususnya pendidikan tinggi. Kualitas yang dimaksud tentu saja terutama berkaitan dengan hasil pendidikan yang diselenggarakan sebuah perguruan tinggi. Hasil pendidikan yang berkualitas dapat diyakini tidak mungkin dihasilkan oleh proses yang asal-asalan atau tidak berkualitas. Dengan kata lain, proses pendidikan yang berkualitas kecuali diharapkan akan menghasilkan lulusan yang berkualitas, sekaligus tentu merupakan penyelenggaraan pendidikan yang bertanggung jawab (*accountable*) serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pembangunan (*relevance*).

Meski juga menyangkut aspek layanan nonakademis, kualitas proses pendidikan pada jenjang perguruan tinggi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kualitas dosen. Salah satu indikator kualitas dosen ditunjukkan oleh kinerja tugas pokok seorang dosen, yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu menyangkut dharma penelitian dosen pada sebuah perguruan tinggi kecuali terkait dengan aspek proses dan hasilnya, kualitas pengelolaan atau manajemen hasilnya juga merupakan satu hal yang tidak kalah pentingnya.

Jurnal ANGKASA terbitan kedua ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pengelolaan hasil penelitian maupun karya tulis dosen sekaligus sebagai bagian dari rasa tanggung jawab STTA Yogyakarta untuk menyebarluaskan kepada para pembaca. Mengacu kepada misi STTA Yogyakarta serta tujuan dari jurnal ini, artikel yang dimuat dalam terbitan ini di antaranya terkait dengan Analisis Peningkatan Efisiensi Sistem Pembakaran Turbin, Pemanfaatan Komputer dalam Pengambilan Keputusan, serta Upaya Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu di STTA Yogyakarta.

Selanjutnya kepada seluruh sivitas akademika perguruan tinggi baik dosen maupun mahasiswa, serta para pembaca dan insan-insan yang memiliki kepedulian terhadap perkembangan dan permasalahan ilmu pengetahuan dan teknologi; sajau dalam terbitan kali ini semoga mampu memberikan manfaat bagi munculnya karya-karya maupun pemikiran kreatif dan inovasifnya.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PESAWAT UDARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD

Gunawan

Jurusan Teknik Penerbangan

Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto

Jl. Janti Blok R, Kompleks Lanud Adisutjipto, Yogyakarta

Telepon (0274) 451262 Faks. (0274) 451265

E-mail: gunawan_mnt@yahoo.co.id

Abstract

The objective of this research is to identify the variables of service quality of airport passenger service as reference in improving and increasing the service quality that has been provided by airport Adisutjipto to its consumers. The method used in this research is a qualitative model of service quality measurement (ServQual) developed by Parasuraman et.al, physical measurements PJPP2U service standards established by the Director General of Civil Aviation and continued with Gap Analysis and Quality Function Deployment (QFD). This research has provided results of 35 variables have a negative gap, while the remaining 4 variables have a zero gap. Using physical measurements there are 5 forms of service under the service standards set by the government, while the remaining 5 forms of service was on the service standards set by the government. From the result of the analysis of physical measuring and Quality Function Development it can be identified the main priority of the improvement of service quality that must be conducted by the management of airport Adisutjipto to 27 attributes of technical characteristics.

Key Words: Airport, ServQual, Gap, QFD

1. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan pelayanan di bidang jasa yang sangat berperan dalam aktivitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu pelayanan transportasi adalah jasa angkutan udara. Angkutan udara merupakan alat transportasi yang mempunyai kelebihan dalam hal ketepatan waktu dan waktu perjalanan menjadi relatif singkat untuk sampai ke tujuan yang diinginkan. Dan untuk kalangan masyarakat tertentu angkutan udara merupakan alternatif utama sebagai sarana perjalanan dalam kehidupan sehari - hari.

Dalam suatu kegiatan pelayanan angkutan udara, aktivitas yang paling utama adalah aktivitas ground handling yaitu suatu kegiatan pengoperasian pelayanan darat dalam hal menangani pesawat, awak pesawat, dan penumpang saat berada di darat. Kegiatan ground handling meliputi operation handling yang bertugas menyiapkan dan menangani ground support equipment, passenger and baggage handling, dan cargo and mail handling.

Dalam hal pelayanan kepada penumpang pesawat udara, PT. Angkasa Pura I, Cabang Bandar Udara Adisutjipto tidak secara langsung menangani pelayanan penumpang, tetapi hanya menyediakan fasilitas bandar udara untuk keperluan pelayanan tersebut. Pelayanan kepada penumpang, perusahaan penerbangan menunjuk perusahaan ground handling atau dikelola sendiri oleh penerbangan tersebut. Perusahaan ground handling yang ada di bandar udara Adisutjipto diantaranya PT. Gapura Angkasa dan PT. Kokasura.

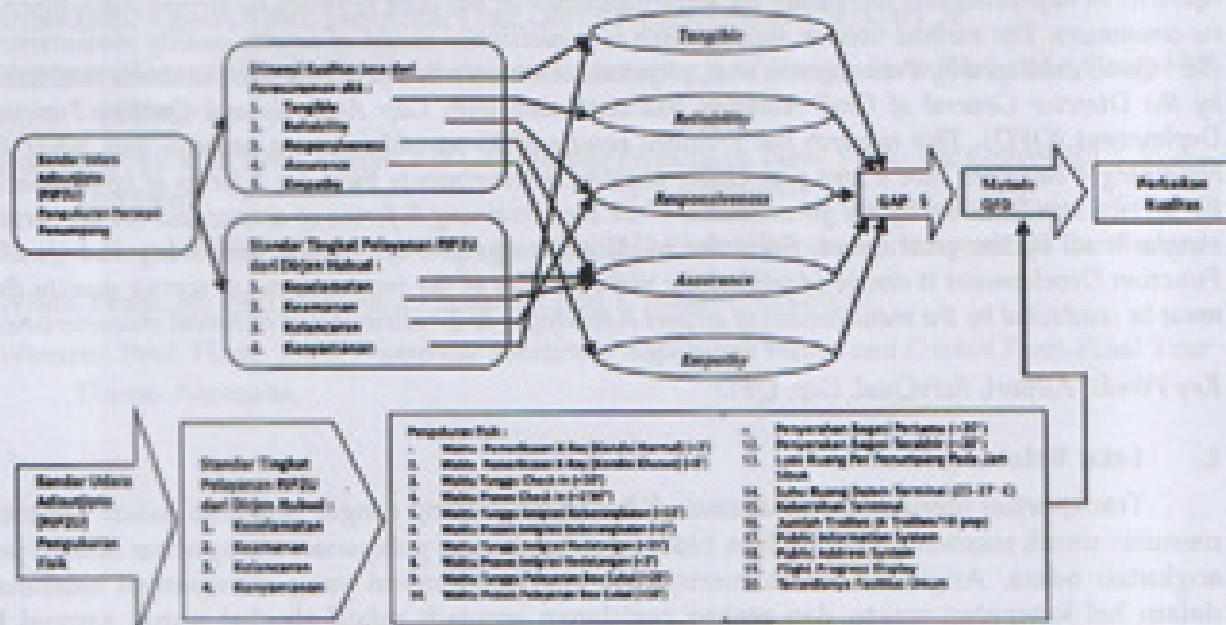
Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJPP2U) PT. Angkasa Pura dan perusahaan ground handling harus bersinergi karena salah satu atau keduanya tidak melakukan pelayanan dengan baik maka kualitas layanan kepada penumpang menjadi jelek. Dengan demikian fasilitas yang disediakan PT. Angkasa Pura dan pelaksanaan pelayanan kepada

penumpang oleh perusahaan ground handling harus yang optimal, sehingga tingkat pelayanan (Level of Service) Bandar udara menjadi tinggi.

Untuk menjadi bandar udara dengan tingkat pelayanan yang tinggi, Bandar udara Adisutjipto selalu berusaha menyuguhkan layanan yang terbaik. Namun apakah pelayanan yang diberikan tersebut telah dapat memuaskan para konsumen dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah ? Hal ini perlu dilakukan penelitian konsumen dengan mengukur sampai sejauh mana kepuasan konsumen atas kualitas layanan yang diberikan bandar udara juga sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pemerintah dan upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

2. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan rencana penelitian dan untuk mempermudah memecahkan persoalan yang dihadapi maka perlu diuraikan terlebih dahulu langkah-langkah yang diperlukan untuk pemecahan masalah tersebut. Pada gambar 1 terlebih dahulu digambarkan kerangka pengembangan model penelitian, sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka pengembangan model penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap persepsi dan ekspektasi responden hasil kuesioner, yaitu :

1. Kuesioner yang menggambarkan persepsi penumpang pesawat terbang terhadap pelayanan bandar udara Adisutjipto.
2. Kuesioner yang menggambarkan harapan (ekspektasi) penumpang pesawat terbang terhadap pelayanan bandar udara Adisutjipto.

Dengan menggunakan software SPSS 10 for Windows diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas data untuk persepsi dan ekspektasi penumpang pesawat terbang.

Secara ringkas hasil uji validitas dan reliabilitas persepsi dan ekspektasi penumpang pesawat udara diperlihatkan pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Dimensi Kualitas	Kesimpulan
Tangible	Valid
Reliability	Valid
Responsiveness	Valid
Assurance	Valid
Empathy	Valid

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bisa dikatakan valid (sahih) memiliki *Total Pearson Correlation* (r_{total}) lebih besar dari r_{crit} pada tingkat signifikansi (α) 0,05 dengan jumlah sampel N-2 sebesar 94 yaitu 0,201.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No.	Deskripsi	Kesimpulan
1	Kuesioner tentang persepsi penumpang pesawat terbang terhadap pelayanan bandar udara Adisutjipto.	Reliable
2	Kuesioner tentang harapan (ekspektasi) penumpang pesawat terbang terhadap pelayanan bandar udara Adisutjipto	Reliable

Pada Tabel 2 dapat diketahui hasil uji reliabilitas masing-masing dimensi kualitas, baik kuesioner tentang persepsi dan ekspektasi penumpang sudah *reliable*. Meskipun hasil uji reliabilitas untuk *Empathy*, baik kuesioner persepsi dan ekspektasi berada di bawah 0,70, akan tetapi hasil uji reliabilitas dimensi ini tidak signifikan berbeda dengan 0,70. Demikian juga hasil uji reliabilitas secara keseluruhan kuesioner persepsi dan ekspektasi kesemuanya memiliki *Standardized Item Alpha* di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah *reliable*.

3.2 Perhitungan Kesenjangan (GAP)

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diberikan, maka dilakukan perhitungan *ServQual* berdasarkan selisih antara persepsi (keenyataan yang dirasakan) dengan ekspektasi (harapan atas pelayanan). Dari perhitungan ini diperoleh atribut-atribut yang memiliki nilai negatif yaitu atribut-atribut yang memiliki potensi konflik kepentingan pihak pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan perhitungan kesenjangan tersebut dapat diketahui bahwa hampir semua pernyataan bernilai negatif, berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap atribut pelayanan nilainya lebih rendah daripada nilai ekspektasinya, hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen atas pelayanan yang diberikan belum terpenuhi. Sedangkan yang bernilai kesenjangan nol berarti bahwa bahwa persepsi pelanggan terhadap atribut pelayanan nilainya sama dengan nilai ekspektasinya, hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen atas pelayanan yang diberikan sudah terpenuhi.

Tabel 3. Nilai Keserjangan Persepsi dan Ekspektasi

Dimensi Kualitas	Rata-rata keserjangan
Tangible	-0,7467
Reliability	-0,6078
Responsiveness	-0,4810
Assurance	-0,5808
Empathy	-0,6716

3.3 Perhitungan Pengukuran Fisik Pelayanan Bandar Udara

Selain mengukur pelayanan jasa penumpang pesawat udara dengan menggunakan persepsi dan ekspektasi penumpang, juga dilakukan pengukuran fisik dari pelayanan bandar udara. Pengukuran ini berdasarkan Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (Level of Service) di bandar udara yang ditetapkan pemerintah. Untuk lebih jelasnya pengolahan data dengan pengukuran fisik dapat dilihat pada Lampiran B.

Selanjutnya nilai rata-rata masing-masing indikator kualitas layanan secara ringkas diperlihatkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-Rata Indikator Kualitas Layanan Bandar Udara Adisutjipto

Faktor Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Layanan	Tolak Ular	Rata-rata Pengukuran
Pelayanan Terminal Penumpang : - Keselamatan - Keamanan - Kelancaran	Pelayanan Check-in	Waktu tunggu	< 20'	3,28'
		Waktu proses	< 2'30'	1,59'
	Pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	Kondisi normal	< 3'	0,29'
		Kondisi khusus	< 8'	0,21'
	Penyerahan Bagasi	Bagasi pertama	< 20'	4,59'
		Bagasi terakhir	< 30'	8,17'
Kenyamanan	Kapasitas Terminal	Luas ruang per penumpang pada jam sibuk	14 m ² /Psp	8 m ² /Psp
	Kesejukan Ruang Terminal	Suhu ruang dalam terminal (Ruang Check-in)	23-27°C	25,82°C
		Suhu ruang dalam terminal (Ruang Tunggu)	23-27°C	25,93°C
		Suhu ruang dalam terminal (Ruang Kedatangan)	23-27°C	25,46°C
Kenyamanan	Kebersihan Terminal	Kebersihan terminal	Sesuai standar	Tempat Sampah Kurang, Toilets Kurang Banyak

Kemudahan dalam penyampaian bagasi	Jumlah Troliks	6 troliks per 10 penumpang (0,6)	0,17 (1,7 troliks per 10 penumpang)
Public Information System	Service ability		245 Pemanggilan
Public Address System	Service ability		Tampilan 2 TV 29 inc tidak terlihat jelas
Flight Progress Display	Service ability		Tidak Menggunakan
Tersedianya Fasilitas Umum	Service ability		Kursi, TV, Toilet, Telepon Umum, Mosholla

Dari hasil pengukuran fisik terlihat bahwa ada yang masih di bawah standar yang ditetapkan pemerintah seperti, kapasitas terminal, kesejukan terminal di ruang check-in dan ruang kedatangan, kebersihan terminal, jumlah troli. Sedangkan untuk *Public Address System* tampilan TV kurang bisa dilihat dengan jelas.

3.4 Aplikasi QFD dan Analisis

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan proses yang lengkap dan sistematis, mulai identifikasi masalah sampai tercapainya sasaran proyek pengembangan melalui lahirnya sebuah spesifikasi produk atau jasa. Berdasarkan pengolahan data, maka dibentuk sebuah Rumah Kualitas (*House of Quality*). Rumah kualitas tersebut berfungsi untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi, sehingga dapat diambil langkah yang perlu guna menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dari gambaran *House of Quality* ini kemudian dapat dilakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (*continous improvement*).

Peningkatan kualitas pelayanan harus dibuat dalam sebuah strategi yang terstruktur dan terarah berdasarkan standar pelayanan pemerintah dan keinginan konsumen. Dengan strategi ini peningkatan kualitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara dapat segera dirasakan oleh konsumen.

3.5 Strategi Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara

Berdasarkan analisis pengukuran fisik dan QFD, peningkatan kualitas pelayanan harus dibuat dalam sebuah strategi yang terstruktur dan terarah berdasarkan standar pelayanan pemerintah dan keinginan konsumen. Dengan strategi ini peningkatan kualitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara dapat segera dirasakan oleh konsumen, seperti tabel 5.

Tabel 5. Usulan Implementasi Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara di Bandar Udara Adisutjipto

	Prioritas	Karakteristik Teknis	Program Kerja
Berdasarkan Standar Pemerintah	1	Kapasitas Terminal (Luas ruang per penumpang pada jam sibuk)	Memperluas terminal : Luas ruang tunggu menjadi = 1243,66 m ² Luas ruang kedatangan menjadi = 1029,66 m ² Luas ruang check-in menjadi = 603,75 m ² Luas pemeriksaan penumpang dan bagasi menjadi = 168,15 m ²
	2	Kesejukan Ruang Terminal (Suhu ruang dalam terminal yaitu pada ruang check-in dan ruang kedatangan)	Menambah AC di Terminal : Ruang Check-In di tambah 2 AC Split 2 pk. Ruang Kedatangan di tambah 2 AC Split 2 pk.
	3	Kemudahan dalam penyewaan bagasi (Jumlah Troli)	Menambah jumlah troli sebanyak 101 troli
	4	Public Information System (Tampilan TV 29 inc tidak terlihat tunggu dan hall kedatangan dan tambahan 2 (dua) TV 36 inc)	Merubah tampilan TV 29 inc menjadi 36 inc di ruang tunggu dan hall kedatangan dan tambahan 2 (dua) TV 36 inc di ruang keberangkatan.
	5	Kebersihan Terminal	Penambahan 1 orang petugas kebersihan pada masing-masing ruang, pelaksanaan kebersihan dilakukan maksimum tiap 15 menit dan menambah jumlah tempat sampah.
Berdasarkan Kebutuhan Konsumen (Dengan Metoda QFD)	6	Pengantar tidak lagi bisa masuk ke ruang tunggu	Memberlakukan ketentuan bahwa pengantar tidak bisa masuk ruang tunggu
	7	Pengurangan pengantar untuk bisa masuk ke ruang check-in	Membatasi jumlah pengantar masuk ruang check-in dengan menaikkan biaya pas masuk pengantar
	8	Melarang penjemput masuk ruang kedatangan atau sampai apres	Memberlakukan ketentuan bahwa penjemput tidak bisa masuk ruang kedatangan kecuali VIP dan VVIP
	9	Memperketat pelaksanaan pemeriksaan bagasi dan penumpang	Petugas security lebih teliti dan cermat dalam pemeriksaan bagasi, penumpang maupun pengantar
	10	Memperbesar papan tulisan maskapai penerbangan yang sedang boarding menjadi papan ukuran 20 x 40 cm dengan tulisan maskapai penerbangan dan no. flight	Membuat papan boarding maskapai penerbangan dengan tulisan maskapai penerbangan ukuran 20 x 40 cm dengan tulisan maskapai penerbangan dan no. flight
	11	Meningkatkan kualifikasi personel Aviation Security	Meningkatkan kualifikasi personel keamanan dari Basic Security menjadi Junior Aviation Security dan Senior Aviation Security
	12	Pemberian petunjuk bagasi maskapai penerbangan di conveyor berupa papan ukuran 20 x 40 cm dengan tulisan maskapai penerbangan dan no. flight	Membuat papan petunjuk bagasi maskapai penerbangan di conveyor dengan ukuran 20 x 40 cm dengan tulisan maskapai penerbangan dan no. flight
	13	Meningkatkan kualitas audio Public Address System	Meningkatkan kualitas atau mengganti audio dengan kualitas yang lebih baik
	14	Memberlakukan/memasang stiker sebagai segel untuk bagasi penumpang	Memberlakukan ketentuan pemasangan stiker sebagai segel untuk bagasi penumpang

15	Pengaturan pengambilan bagasi di baggage claim	Mengatur tata letak dan tata cara pengambilan bagasi di baggage claim
16	Pengaturan tempat boarding pass maskapai penerbangan	Mengatur tata letak tempat boarding pass dan tata cara pelaksanaan boarding pass maskapai penerbangan
17	Pengadaan 1 petugas pengambilan trolley dari tempat parkir	Mengadakan 1 petugas pengambil trolley dari tempat parkir trolley dari tempat parkir maupun maupun hall kedatangan dengan spesifikasi laki-laki dan hall kedatangan dengan minimal kualitas SMU
18	Pelatihan personel petugas boarding pass mengenai boarding call, prioritas spesial pas, penyesuaian boarding call, prioritas spesial jumlah pas dengan sobekan boarding pass, dkk	Melaksanakan pelatihan personel petugas boarding pass boarding pass mengenai boarding call, prioritas spesial pas, penyesuaian boarding call, prioritas spesial jumlah pas dengan sobekan boarding pass, dkk
19	Peningkatan fasilitas penolakan boarding pass (papan boarding pass (Papan boarding boarding yang terlihat dengan jelas, alat komunikasi yang alat komunikasi, kursi roda baik, jumlah kursi roda dan payung yang memadai, dkk)	Meningkatkan fasilitas penolakan boarding pass (papan boarding pass (Papan boarding boarding yang terlihat dengan jelas, alat komunikasi yang alat komunikasi, kursi roda baik, jumlah kursi roda dan payung yang memadai, dkk)
20	Mengoperasikan tempat parkir yang berada di seberang rel kereta api	Melaksanakan pengoperasian tempat parkir yang berada di seberang rel kereta api
21	Merelaksasikan pembangunan pejalan kaki di atas rel kereta api	Membangun pejalan kaki di atas rel kereta api
22	Pengaturan tempat check-in maskapai penerbangan	Mengatur tata letak tempat check-in maskapai penerbangan
23	Mengontrol suhu ruang tiap 15 menit	Melakukan pengontrolan suhu ruang tiap 15 menit
24	Pelatihan personel petugas check-in mengenai check-in passenger name, ticket, travel dokumen, seat assignment, dkk	Melaksanakan pelatihan personel petugas check-in mengenai check-in passenger name, ticket, travel dokumen, seat assignment, dkk
25	Peningkatan fasilitas penolakan check-in (Meja, komputer dan kemampuan komputer, meja yang baik sesuai dengan antropometri petugas, timbangan dengan akurasi tinggi)	Meningkatkan fasilitas penolakan check-in (peringkatkan check-in (Meja, komputer dan kemampuan komputer, meja yang baik sesuai dengan antropometri petugas, timbangan dengan akurasi tinggi)
26	Penambahan kursi dari 45 menjadi 110 untuk menambah kapasitas tempat duduk di ruang kedatangan	Menambah 65 kursi untuk menambah kapasitas tempat duduk di ruang kedatangan
27	Penambahan kursi dari 313 menjadi 500 untuk menambah kapasitas tempat duduk di ruang tunggu	Menambah 187 kursi untuk menambah kapasitas tempat duduk di ruang tunggu

4. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, serta berdasarkan analisis hasil dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesenjangan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara

Berdasarkan analisa kesenjangan (Gap) antara persepsi dan ekspektasi penumpang (konsumen), maka dapat diidentifikasi sebanyak 35 atribut pelayanan jasa penumpang pesawat udara yang mempunyai kesenjangan negatif artinya jasa pelayanan kepada penumpang yang diberikan oleh bandar udara Adisutjipto lebih rendah dari yang diharapkan

oleh penumpang, sehingga kepuasan yang dirasakan oleh penumpang berada di bawah harapannya.

Sedangkan sisanya 4 atribut pelayanan yang mempunyai kesenjangan nol artinya jasa pelayanan kepada penumpang yang diberikan oleh bandar udara Adisutjipto sama dengan yang diharapkan oleh penumpang, sehingga kepuasan yang dirasakan oleh penumpang sama dengan harapannya.

2. Pengukuran Fisik Pelayanan Bandar Udara

Berdasarkan pengukuran fisik didasarkan pada indikator tingkat pelayanan PJP2U, ada 5 indikator pelayanan yang berada di bawah standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah.

3. Strategi Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara di bandar udara Adisutjipto Yogyakarta dapat diidentifikasi prioritas utama yang harus dilakukan oleh manajemen terhadap 27 karakteristik teknis. Berdasarkan keduapuluhan tujuh komponen karakteristik teknis tersebut maka dapat dibuat strategi dan program perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara di bandar udara Adisutjipto Yogyakarta, sehingga mutu pelayanan yang ditetapkan pemerintah dan diharapkan penumpang dapat terpenuhi. Usulan implementasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa penumpang pesawat udara di bandar udara Adisutjipto pada masing-masing karakteristik teknis seperti pada tabel 5.

Urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan ini dapat digunakan untuk menyusun skedul perencanaan tahapan yang akan dilakukan oleh manajemen dalam rangka memenuhi harapan dan keinginan konsumen.

Dengan dilakukannya identifikasi variabel (atribut pelayanan) jasa penumpang pesawat udara dan analisis peningkatan serta perbaikan kualitas pelayanan ini, peneliti berharap agar perusahaan minimal dapat mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen (penumpang) dan dapat memperbaiki kinerja pelayanan yang dinilai masih kurang berdasarkan persepsi dan ekpektasi penumpang maupun berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah. Dengan demikian penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh manajemen bandar udara Adisutjipto untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen (penumpang).

DAFTAR PUSTAKA

- Avianto, Mohamad, (2001). *Pengukuran Kualitas Layanan Angkutan Udara Rute Bandung-Surabaya*, Tesis Magister Program Studi Transportasi ITB, Bandung.
- Cohen, Lou, (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work For You*, Addison-Wesley Publishing Company, Massachusetts.
- de Neufville, R., and Odoni, Amedeo R., (2003). *Airport Systems Planning Design and Management*, The McGraw-Hill Companies, New York.
- Jumardi (2003). *Analisis Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Penerbangan Domestik Dengan Pendekatan Biaya Pokok dan Willingness To Pay (WTP)*, Tesis Magister Program Studi Transportasi ITB, Bandung.
- Ridho, M. Firman, (1999). *Kajian Pelayanan Keterangkatan Penumpang Pesawat Udara*, Tesis Magister Program Studi Transportasi ITB, Bandung.

- Yullawati, Eny, (2003). Analisa Kualitas Layanan Jasa Penerbangan Dengan Pendekatan Model GAP, Tesis Magister Program Studi Transportasi ITB, Bandung.

Ziethaml, Valery A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service*, Macmillan Publishing Co, New York.

Ziethaml, Valery A., Bitner, Mary Jo, (1996) *Service Marketing*. McGraw Hill International Edition, New York.