

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19
TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO**

Davi Rizki Krisnanda¹, Anton Budiarto², Laila Rochmawati³
^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236
Email: drizkykrisnanda@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di masa pandemi *covid-19* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Serta untuk mengetahui antrian yang berada di *check in counter* dan kebersihan toilet di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari suatu populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang digunakan oleh peneliti. Kemudian besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 55 responden yang merupakan penumpang maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang dinilai kurang di mata para penumpang yang berada di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dengan nilai hasil kuisioner yang terendah adalah pernyataan “Toilet dan peralatannya pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dalam keadaan bersih dan tidak berbau” dengan skor 108 atau dengan presentase sebesar 39%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Covid-19, Penumpang Maskapai, Kebersihan, *check in counter*, toilet.

Abstract

This study aims to analyze the quality of service in the Covid-19 pandemic on passenger satisfaction at Sam Ratulangi International Airport, Manado. And to see the queues at the check-in counters and the cleanliness of the toilets at Sam Ratulangi International Airport, Manado. The research method in this research is using quantitative descriptive research. The population in this study were all airline passengers operating at Sam Ratulangi International Airport, Manado. The sampling method in this study using quota sampling, which is a technique to determine a sample from a population that has certain characteristics used by researchers. Then the sample size used in this study were 55 respondents who were passengers operating at Sam Ratulangi Airport,

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

Manado. The data analysis method used in this research is simple linear regression analysis with the help of the SPSS 26 program. The results of this study indicate that passenger satisfaction with facilities that are considered lacking in the eyes of passengers who are at Sam Ratulangi International Airport Manado with the lowest score of questionnaire results is the statement "Toilets and their equipment at Sam Ratulangi International Airport Manado are clean and not clean. smell" with a score of 108 or with a percentage of 39%.

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, Covid-19, Airline Passengers, Cleanliness, check in counter, toilet.*

PENDAHULUAN

Masalah Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk

Bandara Sam Ratulangi pada awalnya dibangun oleh tentara Jepang pada tahun 1942 dengan panjang landasan 700 meter dan lebar 23 meter. Bandara ini awalnya dinamai sebagai Lapangan Udara Mapanget karena keberadaannya kala itu di Mapanget. Kemudian ketika terjadi pergolakan Permesta, pasukan Tentara Pusat menamakan bandara ini sebagai Lapangan Udara Tugiman untuk mengenang seorang tentara Sersan Mayor Tugiman yang wafat ketika pertempuran terjadi di Mapanget.

Bandara ini kemudian kembali dinamakan Lapangan Udara Mapanget. Seiring perjalanan waktu, terjadi lagi perubahan penyebutan

memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.

Upaya-upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang royal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain. Menurut Blattebert dan Deighton (1996) dalam Ani Agus Kana editor A. Usama (2003:88), "adalah lebih mudah untuk mendapatkan current customer daripada untuk mendapatkan seorang customer baru. Ini berarti bahwa perusahaan lebih mudah mempertahankan current customer, karena telah kenal dan mengetahui serta telah mengevaluasi kinerja produk atau jasa perusahaan".

bandara ini menjadi Lapangan Udara A. A. Maramis, yang sekaligus digunakan sebagai nama jalan raya dari arah Manado ke bandara. Akhirnya, untuk mengenang Pahlawan Nasional Indonesia yang berasal dari Minahasa, Sulawesi Utara yaitu Dr. Gerungan Saul Samuel Jacob Ratulangi, bandara ini oleh pemerintah dinamakan Lapangan Udara Sam Ratulangi yang kemudian dikenal hingga sekarang sebagai Bandar Udara Sam Ratulangi.

PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi Manado merupakan sebuah perusahaan jasa kebandarudaraan yang

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

mengelola Bandara Sam Ratulangi Manado yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Setiap tahun perusahaan juga menyebarkan kuisioner untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Oleh karena itu, penulis memilih PT Angkasa Pura I (Persero) Manado sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan PT Angkasa Pura I (Persero) dari hasil penelitian yang dilakukan.

Adapun beberapa kelemahan yang ada pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado yaitu kurang maksimalnya terhadap kebersihan, kurang cepat dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang yang menyebabkan penumpang menunggu dan jadwal penerbangan yang kurang tepat dan tertib membuat para penumpang terlalu lama menunggu dan bosan.

METODE

Istilah metode penelitian terdiri atas dua kata, yaitu kata metode dan kata penelitian. Kata metode berasal dari bahasa Yunani yaitu “*methodos*” yang berarti cara atau menuju suatu jalan. Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian. Sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penelitian adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis.

a) Rasional berarti kegiatan penelitian

tersebut dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.

- b) Empiris berarti cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain juga dapat mengamatinya.
- c) Sistematis berarti proses yang dilakukan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Sesuai dengan tujuan penulis yaitu untuk menambah pengetahuan serta wawasan penulis, maka dalam mengungkapkan permasalahan yang penulis angkat, diperlukan metode penelitian dalam pengambilan data yang rasional, empiris serta sistematis. Sehingga dengan menggunakan metode

penelitian ini, penulis akan memperoleh data yang lebih valid sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Selain itu penulis dapat memaparkan fakta-fakta yang terkait dengan permasalahan yang diangkat penulis. Sehingga dengan fakta dan data yang valid tersebut akan memudahkan penulis untuk menganalisa pemecahan masalah yang efektif serta efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner untuk mendapatkan data-data tentang analisis kualitas pelayanan di masa pandemi covid-19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado khususnya tentang variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 responden. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

Metode pengumpulan data dengan metode pembagian kuesioner pada 55 responden yang penulis lakukan dilaksanakan ketika melakukan observasi di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado, sample yang diambil oleh penulis adalah 55 penumpang yang akan berangkat dari Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

Berdasarkan hasil dari kuesioner dan skala likert diatas untuk mengetahui besarnya pengaruh dari tiap tiap variabel, dapat kita ambil nilai tertinggi dan terendah dari tiap tiap variabel diatas.

1. Untuk variabel X pada pernyataan no 1 tentang setiap area Bandar Udara Sam Ratulangi Manado dilengkapi peralatan keselamatan yang baik.mendapat jumlah skor tertinggi yaitu sebanyak 85% yang artinya responden sangat setuju dengan setiap area Bandar Udara Sam Ratulangi Manado dilengkapi peralatan keselamatan yang baik.

2. Untuk variabel Y pada nomor pertanyaan 7 tentang Kualitas jasa penerbangan Bandar Udara Internasional Manado telah sesuai dengan harapan.mendapat jumlah skor 69,1% yang artinya responden setuju dengan pernyataan bahwa Kualitas jasa penerbangan Bandar Udara Internasional Manado telah sesuai dengan harapan.Sedangkan pada pernyataan nomor 6 tentang toilet dan peralatannya pada Badar Udara Sam Ratulangi Manado dalam keadaan bersih dan tidak berbau,rapi.mendapat jumlah skor terendah yaitu sebanyak 39,2% yang artinya banyak responden yang tidak setuju bahwa toilet di Bandar Udara Sam Ratulangi sangat kurang karena banyak yang kotor dan rusak.

Pengajuan kuesioner dilaksanakan pada tanggal 25 Mei 2021 dengan memberikan masing-masing 8 pernyataan yang kemudian akan diberikan tanggapan oleh responden. Masing-masing responden hanya dapat memberikan 1 tanggapan pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan tanda centang (√) pada kolom indikator yang menurut responden paling tepat.

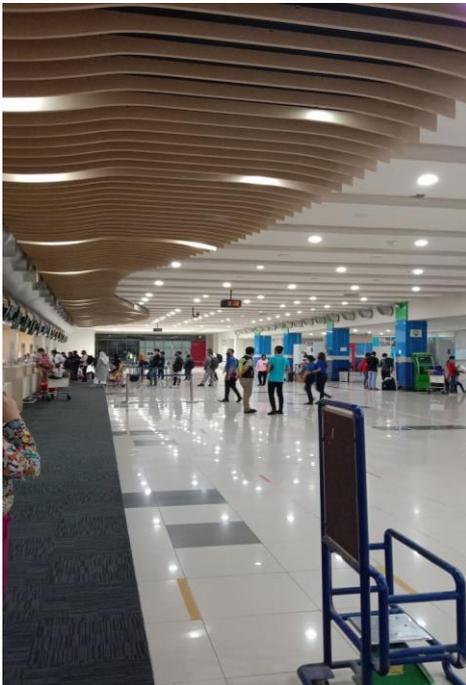
Dari data-data diatas serta hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur yang penulis lakukan. Maka masih terdapat penumpang yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang di lakukan oleh Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana Aditya Wilman (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kebijakan harga dan kualitas pelayanan yang di berikan. Kualitas pelayanan yang setara dengan harapan penumpang sehingga penumpang akan merasa puas dengan service yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Pencapaian kepuasan penumpang memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Semakin baiknya tingkat kualitas pelayanan yang di berikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Maka dari itu sangat di harapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segala aspek yang berhubungan dengan perkembangan fasilitas dan ketepatan waktu pelayanan

PROSIDING SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

Gambar dan Tabel



NO	NAMA PENELITIAN YANG RELEVAN	JUDUL	MASALAH
	Mandoko, Widyastuti (2008)	1. Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya.	Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara
	Subekti, S. (2018).	Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.	karakteristik pengguna jasa bandar udara
	Kai Chieh Hu and Mei Chieh Huang (2011)	<i>Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal.</i>	kepuasan pelanggan mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Penelitian ini, terutama kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak M. Andra Adityawarman, ST, MT Selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ariyono Setiawan, ST,MT Selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Anton Budiarto,SE,MT. Selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan nya.
5. Ibu Dewi Ratna Sari,SE,MM. Selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan nya.
6. Kepada kedua Orang Tua saya, Bapak Eko Dawam Priwahana dan Ibu Chatarina Endah Evi Christiani , serta adik saya Sekar Rizky Putri Krisdiana, yang telah memberikan. doa, semangat dan dukungan yang diberikan..
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Pogram Studi D3 Manajemen

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

Transportasi Udara Poltekbang Surabaya.

8. Teman-teman sekelas D3 Manajemen Transportasi Udara angkatan ke IV, atas kebersamaan dan kerjasamanya.

Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

Setelah dilaksanakan penelitian terkait dengan judul dan permasalahan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bandar Udara Sam Ratulangi Manado sudah mampu memenuhi Peraturan Menteri Perhubungan No 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
2. Namun kepuasan penumpang yang dinilai kurang di mata para penumpang yang berada di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado adalah memperbaiki indicator yang di nilai sangat negative dan memiliki presentase yang kurang khususnya di area fasilitas toilet dan counter check in.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai Kualitas jasa penerbangan Bandar Udara Internasional Manado mendapat jumlah skor 69,1% hal ini berarti bahwa Kualitas jasa penerbangan Bandar Udara Internasional Manado, oleh karena itu, Bandar Udara Sam Ratulangi Manado disarankan untuk tetap mempertahankan hal tersebut yang disesuaikan dengan pelayanan yang maksimal, sehingga semakin tepat perusahaan dalam menentukan pelayanan jasa, maka loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan jasa penerbangan juga semakin tinggi.

2. Bandar Udara Sam Ratulangi Manado sebagai perusahaan jasa penerbangan dengan jumlah penumpang terbanyak pada pasar domestik perlu memperhatikan beberapa hal menyangkut kualitas pelayanan yang memiliki penilain rendah dari pelanggan jika ingin mendapatkan citra positif. Meskipun secara keseluruhan Bandar Udara Sam Ratulangi Manado sudah memiliki citra perusahaan positif yang kuat di mata pelanggan. Adapaun beberapa hal yang perlu diperhatikana adalah masalah fasilitas toilet dan peralatannya pada Bandar Udara Sam Ratulangi Manado yang memiliki nilai yang paling rendah dari pelanggan. Apabila hal-hal ini tidak diperhatikan secara serius maka dapat mengancam citra perusahaan yang sudah positif di mata pelanggan. Masalah ini juga perlu penanganan secara cepat, karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Angkasa Pura I. 2016. Ringkasan Laporan Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara Tahun 2016.
- [2] Agustin Risa. (1997). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya, Indonesia: Serba Jaya.
- [3] Arikunto, Suharsimi. (2017). *Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program / penulis*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- [4] Blattebert dan Deighton (1996) dalam Ani Agus Kana editor A. Usama (2003:88), "adalah lebih mudah untuk mendapatkan current customer daripada untuk mendapatkan seorang customer baru.
- [5] Departemen Pendidikan Nasional. (2002) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ketiga. Jakarta, Indonesia: PT. Balai Pustaka.

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

- [6] De Chiara, Joseph, dan Callendar, Jhon Handcock, Time Saver Standart for Building Types, Mc. GrawHill Book Company: New York, 1981.
- [7] Horonjeff, Robert. 1993. Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara. Jakarta : Erlangga.
- [8] IATA, 2004. Airport Development Reference Manual (ADRM). International Air Transport Association.
- [9] ICAO, 2004. Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO).
- [10] Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya.
- [11] Mandoko, Widyastuti (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisa.
- [12] Majid, 2009. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- [13] Merung, G. (2013, February 12). Bandara Sam Ratulangi Punya Keunggulan Jadi "gateway". Retrieved March 5, 2017, from <http://www.antarasulut.com>: <http://www.antarasulut.com/berita/18453/bandara-sam-ratulangi-punya-keunggulan-jadi-gateway>.
- [14] PM 178 tahun 2015 standar pelayanan pengguna jasa.
- [15] Ralph M. Parsons Company, 1975, The Apron and Terminal Building Planning Report (FAA-RD-75- 191), US Department of Transportation.
- [16] Rarumangkay, B. H. (2015, September 8). Ditangan Walikota GSVL Pertumbuhan Pariwisata Manado Terus Berkembang. Retrieved March 5, 2017, from <http://sulutonline.com>: <http://sulutonline.com/berita/4561-ditangan-walikota-gsvl-pertumbuhan-pariwisata-manado-terus-berkembang.html>.
- [17] Rifqi, Karial. (2019). *Pengaruh Pengawasan Personel Apron Movement Control (AMC) Terhadap Ketertiban di Apron Charlie Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Jurnal Prosding Seminar Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP) 2019.
- [18] Setiawan, A., Munoto, Hariadi, E., Nurlalela, L., Suprpto, Y., Diyasa, I. G. S. M., & Hilda, D. Y. (2020). *The Effects of Self-Efficacy on the Competency of Cadets in Aviation Polytechnic of Surabaya*. *Advances in Engineering Research, volume 196 International Joint Conference on Science and Engineering 2020*, 130–135. <https://doi.org/10.2991/aer.k.201124.02>
- [19] Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP.347/XII/99 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara
- [20] Sumber Internet : <http://samratulangi-airport.com/>
- [21] spss 26 (2021).
- [22] Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan
- [23] UU no.1 tahun 2009 tentang penerbangan
- [24] Wagub : Lambatnya Perluasan Bandara Sam Ratulangi, disebabkan Angkasa Pura I yang Tidak Tanggap. Retrieved March 2, 2017, from <http://www.topiksulut.com/>: <http://www.topiksulut.com/wagub-lambatnya-perluasan-bandara-sam-ratulangi-disebabkan-angkasa-pura-yang-tidak-tanggap/>

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622 - 8890

- [25] WHO (2020). *Critical Preparedness. Readiness and Response Actions for Covid-19.*