

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data dan dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan metode yang telah ditetapkan.

#### **4.1 Gambaran Umum Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang**

Berikut ini merupakan gambaran umum dari Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang meliputi sejarah, fasilitas dan proses di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, dan alur penumpang yang akan pergi melalui terminal keberangkatan.

##### **4.1.1 Sejarah Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang**

Penggunaan perdana penerbangan sipil pada pangkalan udara TNI Angkatan Udara Abdulrachman Saleh Malang pada tanggal 1 April 1994 yang ditandai dengan diresmikannya pengoperasian pangkalan udara TNI Angkatan Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk penerbangan komersial oleh Menteri Perhubungan. Pengoperasian ini telah mendapatkan ijin dari TNI Angkatan Udara selaku pemegang otoritas pengelolaan pangkalan udara tersebut.

Untuk menunjang kegiatan tersebut, Pemerintah Daerah Jawa Timur pada waktu itu membangun terminal sementara seluas 235 m<sup>2</sup> diatas tanah milik TNI Angkatan Udara Abdulrachman Saleh Malang. Penerbangan dari Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang ini sempat terhenti pada saat krisis moneter, namun seiring dengan perkembangan penerbangan di Indonesia dan semakin ramainya pelaku bisnis di dunia penerbangan yang ditandai dengan bermunculannya perusahaan penerbangan baru, maka Bupati Malang berkeinginan membuka kembali Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk penerbangan komersial. Hal itu dituangkan dalam surat Bupati Malang nomor 050/461/421.113/2003 tanggal 14 April 2003 Gubernur Jawa Timur perihal permohonan pengoperasian angkutan udara melalui Bandar Udara Abdulrachman saleh.

Kemudian Gubernur Jawa Timur merespon keinginan Bupati Malang dengan mengirim surat kepada KSAU Nomor 553.2/4263/106/03 tanggal 6 Juni 2003 perihal rencana pengoperasian Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang sebagai dukungan pemerintah Kabupaten Malang dalam pengoperasian Bandar Udara Abdulrachman Saleh

Malang sebagai bandara sipil, maka pada tahun 2004 telah dilaksanakan studi *market* dan rute dari dan ke Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Terminal Bandar Udara Abdulrachman Saleh sebelumnya digabung menjadi satu gedung antara terminal keberangkatan dan kedatangan, kemudian pada tahun 2014 mulai dikembangkan gedung baru seluas 4500 m<sup>2</sup> untuk digunakan terminal keberangkatan dengan 2 lantai.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang merupakan Bandar Udara domestik yang memiliki standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 178 Tahun 2015 dan memiliki waktu operasional 10 jam dikarenakan tidak memiliki fasilitas pencahayaan yang sesuai standar untuk dilakukan operasional malam hari. Jadwal penerbangan pesawat tersaji dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Jadwal Penerbangan Pesawat di Bandar Udara Abdulrachman Saleh

No	Maskapai	Rute	ETD	ETA
1	Wings Air	MLG – BDO	07.25 WIB	09.05 WIB
2	Sriwijaya Air	MLG – CGK	08.40 WIB	10.00 WIB
3	Batik Air	MLG – HLP	10.30 WIB	12.00 WIB
4	Citilink	MLG – HLP	09.25 WIB	10.50 WIB
5	Garuda Indonesia	MLG – CGK	10.55 WIB	12.30 WIB
6	Citilink	MLG – CGK	11.10 WIB	12.45 WIB
7	Sriwijaya Air	MLG- CGK	12.35 WIB	04.05 WIB
8	Garuda Indonesia	MLG – CGK	13.10 WIB	14.40 WIB
9	Wings Air	MLG – DPS	14.20 WIB	16.30 WITA
10	Citilink	MLG – HLP	14.30 WIB	16.05 WIB
11	Batik Air	MLG – HLP	14.45 WIB	16.10 WIB
12	Sriwijaya Air	MLG – CGK	15.20 WIB	16.40 WIB
13	Wings Air	MLG – UPG	16.35 WIB	19.35 WIB

Keterangan:

UPG : Ujung Pandang/Makassar

DPS : Denpasar Bali

MLG : Malang

ETD : *Estimate Time Departure*

CGK : Cengkareng/Soekarno Hatta Jakarta

ETA : *Estimate Time Arrival*

HLP : Halim Perdana Kusuma Jakarta

BDO : Bandung

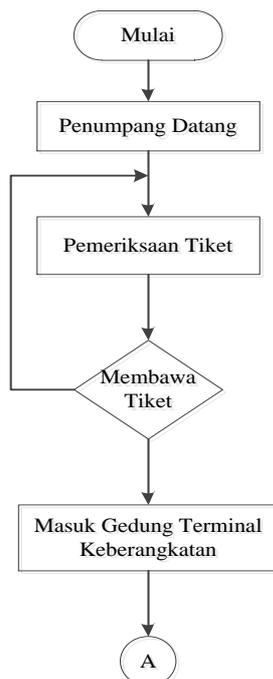
#### 4.1.2 Alur Keberangkatan Penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh

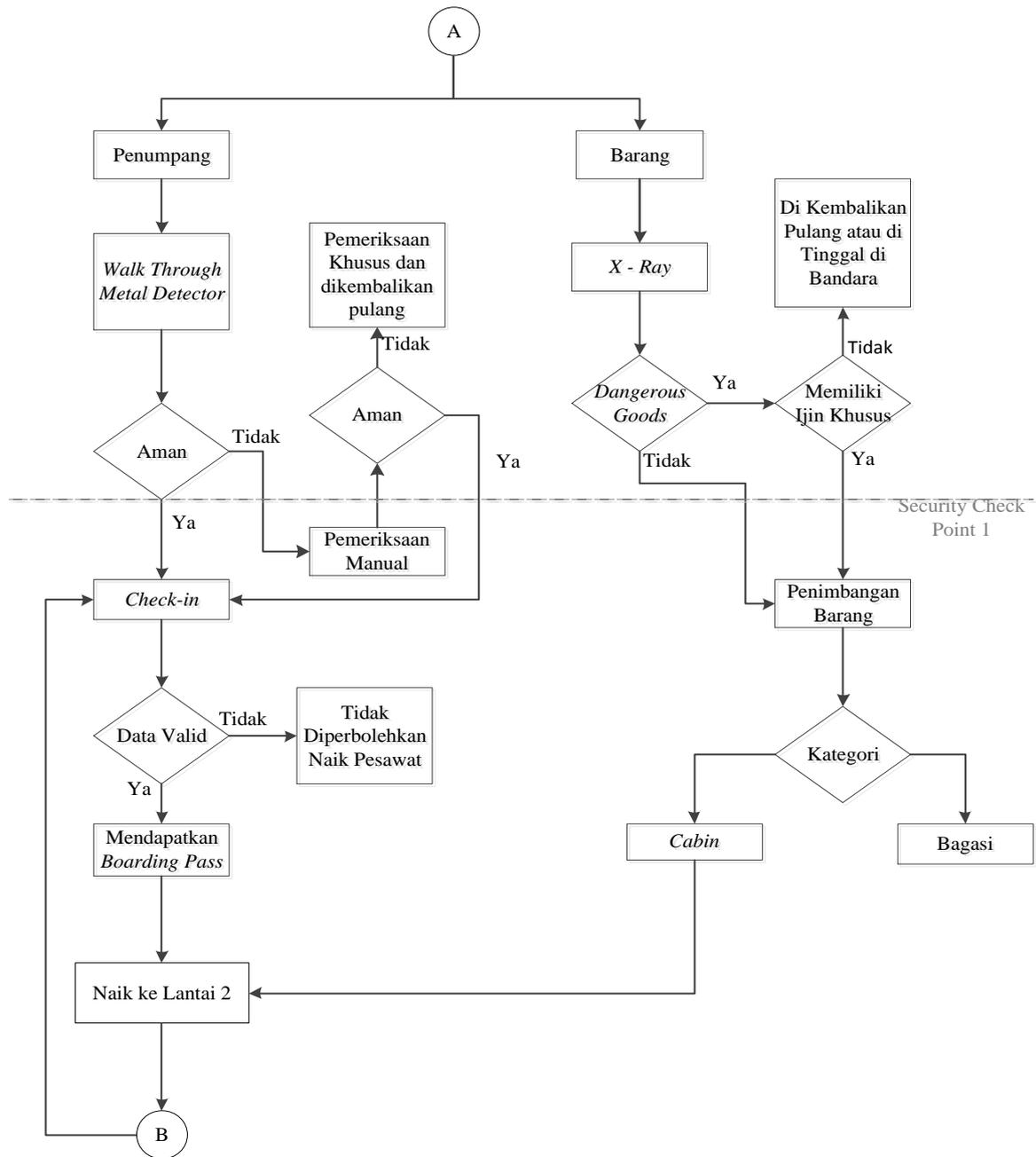
Penumpang yang akan pergi melalui terminal keberangkatan memiliki beberapa proses yang harus dilewati dan harus melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan agar penumpang dapat naik ke pesawat. Berikut merupakan alur penumpang yang terdapat di lantai 1 dan lantai 2 gedung terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh.

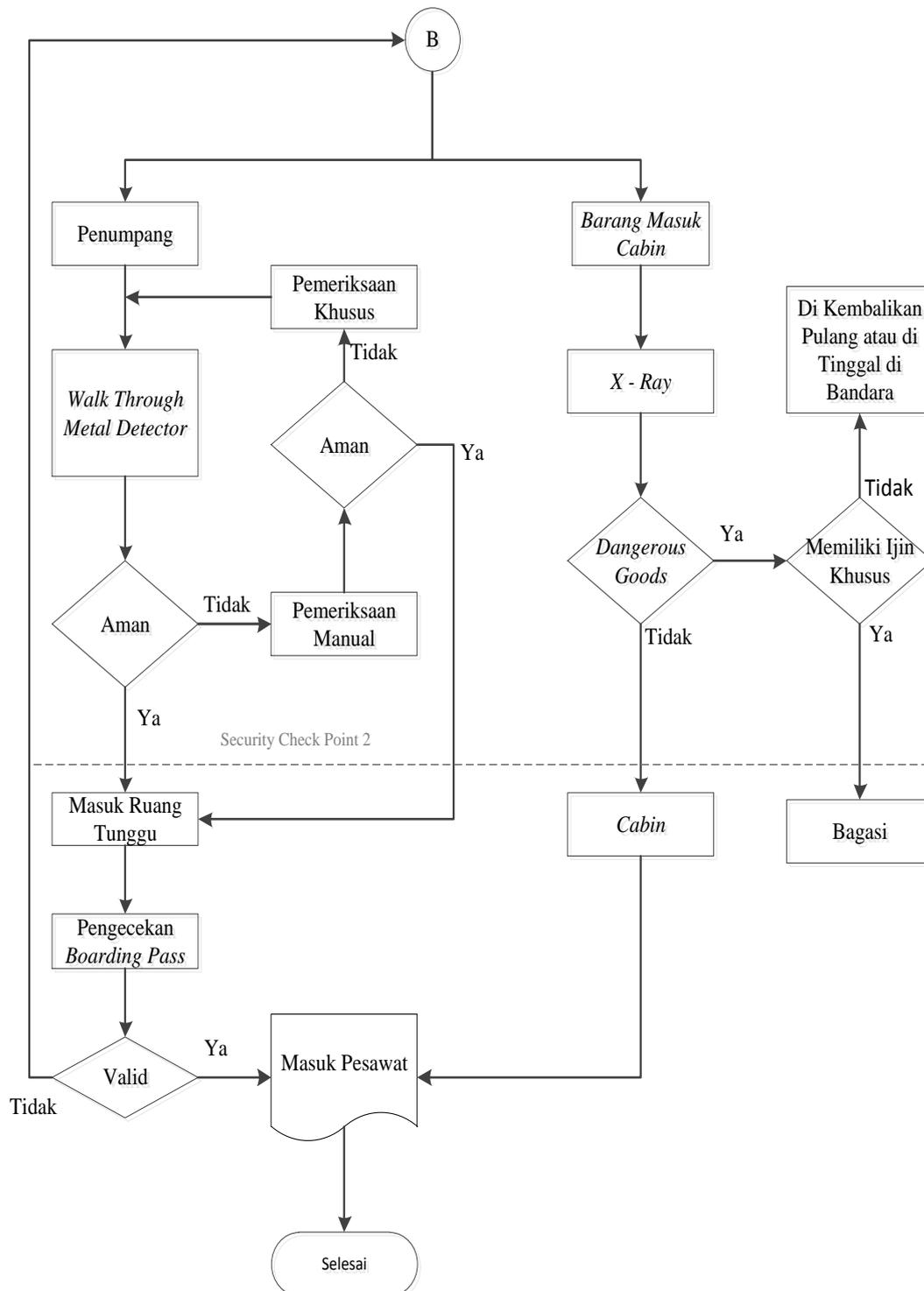
##### 1. Alur keberangkatan penumpang di lantai 1

- a. Tiket diperiksa oleh petugas *Avian Security* (AVSEC).
  - b. Barang diletakkan di mesin *x-ray* untuk dilakukan pemeriksaan keamanan barang secara otomatis.
  - c. Penumpang melewati mesin *Walk Through Metal Detector* (WTMD).
  - d. Apabila penumpang membawa barang berkategori *Dangerous Goods* maka barang diperiksa manual oleh petugas *Avian Security* (AVSEC).
  - e. Melakukan *check-in* dan penimbangan barang dilayani oleh petugas maskapai.
  - f. Penumpang mendapatkan *boarding-pass* langsung ke lantai 2.
2. Alur keberangkatan penumpang di lantai 2
- a. Barang yang akan dibawa ke *cabin* pesawat diletakkan di mesin *x-ray* untuk dilakukan pemeriksaan keamanan barang secara otomatis.
  - b. Penumpang melewati mesin *Walk Through Metal Detector* (WTMD).
  - c. Apabila penumpang membawa barang berkategori *dangerous goods* maka barang diperiksa manual oleh petugas *Avian Security* (AVSEC).
  - d. Penumpang menunggu jadwal keberangkatan pesawat di ruang tunggu.
  - e. Pemeriksaan *boarding-pass* untuk penumpang yang akan naik ke pesawat yang diperiksa oleh petugas maskapai.
  - f. Penumpang naik ke pesawat.

Gambar 4.1 merupakan *flowchart* dari alur penumpang yang akan berangkat melalui terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dari datang sampai dengan naik pesawat.







#### 4.1.3 Fasilitas Terminal Keberangkatan

Terminal keberangkatan memiliki fasilitas kenyamanan dan nilai tambah, berikut penjelasannya.

##### 1. Fasilitas Kenyamanan

Kenyamanan penumpang sangat diperhatikan oleh pengelola yang merupakan faktor pendukung dalam pelayanan. Berikut fasilitas yang berdampak pada kenyamanan penumpang di lantai 1 dan lantai 2.

- a. *Air Conditioner* (AC)
- b. Penerangan
- c. *trolley*
- d. Informasi dalam bentuk *audio*, *visual*, papan petunjuk dan *counter*
- e. Area toilet memiliki fasilitas toilet duduk, sanitair, air, sabun, *tissue*, cermin, tempat sampah, dan pengharum ruangan
- f. Area ruang tunggu bagi penumpang berkebutuhan khusus

## 2. Fasilitas Pemberi Nilai Tambah

Fasilitas pemberi nilai tambah merupakan fasilitas yang memberikan kebutuhan tambahan kepada penumpang di terminal keberangkatan. Berikut beberapa fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

- a. Fasilitas belanja
- b. Restoran
- c. ATM
- d. *Wifi*
- e. Musholla
- f. *Nursery*
- g. Ruang merokok
- h. Ruang bermain anak
- i. *Charging station*
- j. *Lounge eksekutif*

## 4.2 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 penumpang yang pergi melalui terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang lebih dari dua kali.

### 4.2.1 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan hasil diskusi dengan pihak pengelola yaitu berdasarkan proses dan fasilitas yang terdapat di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang tersaji dalam Tabel 4.2, kemudian dikategorikan pada lima dimensi

Servqual. Kuesioner dibagikan kepada 100 penumpang. Penumpang dalam hal ini yang sudah menggunakan terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh lebih dari dua kali.

Tabel 4.2  
Atribut Pertanyaan Kuesioner

Kode	Atribut
<b>Bukti Fisik</b>	
B1	Kondisi suhu di lantai 1 gedung terminal keberangkatan
B2	Kondisi pencahayaan di lantai 1 gedung terminal keberangkatan
B3	Kemudahan pengangkutan barang menggunakan <i>trolley</i>
B4	Lantai gedung di lantai 1 keberangkatan yang bersih
B5	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> di lantai 1 yang informatif
B6	Informasi di lantai 1 dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif
B7	Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 yang informatif
B8	Letak <i>counter information</i> yang mudah ditemukan penumpang
B9	Area toilet di lantai 1 yang bersih
B10	Terdapat fasilitas toilet di lantai 1 yang meliputi toilet duduk, sanita air, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, dan pengharum ruangan.
B11	Ruang tunggu bagi penumpang berkebutuhan khusus yang berfungsi dengan baik
B12	Toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus yang memiliki <i>tools</i> khusus
B13	Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan
B14	Kondisi pencahayaan di lantai 2 gedung terminal keberangkatan
B15	Lantai gedung di lantai 2 keberangkatan yang bersih
B16	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> di lantai 2 yang informative
B17	Informasi di lantai 2 dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif
B18	Papan petunjuk fasilitas di lantai 2 yang informatif
B19	Area toilet lantai 2 yang bersih
B20	Terdapat fasilitas toilet di lantai 2 yang meliputi toilet duduk, sanitaair, air, sabun, tissue, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan
B21	Fasilitas belanja di lantai 1 yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B22	Restoran di lantai 1 yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B23	Jenis ATM terdiri dari berbagai Bank
B24	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di gedung lantai 1
B25	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di ruang tunggu keberangkatan
B26	Musholla memiliki fasilitas yang lengkap (sarung, mukenah, sajadah)
B27	Ruangan khusus bagi ibu menyusui yang lengkap (tempat tidur bayi, meja untuk membuat susu)
B28	Fasilitas belanja di lantai 2 yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B29	Restoran di lantai 2 yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B30	Ruang merokok yang lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok)
B31	Fasilitas bermain anak yang edukatif
B32	<i>Charging station</i> yang berfungsi dengan baik
B33	<i>Lounge executive</i> yang memadai untuk kebutuhan penumpang
<b>Keandalan</b>	
K1	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 1 mampu memberikan informasi secara akurat
K2	Petugas <i>check-in</i> mampu memberikan informasi secara akurat
K3	Sistem <i>check-in</i> yang bebas kesalahan
K4	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 2 mampu memberikan informasi secara akurat
<b>Daya Tanggap</b>	

<b>Kode</b>	<b>Atribut</b>
D1	Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung
D2	Kecepatan waktu pelayanan petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan masuk ruang <i>check-in</i>
D3	Kecepatan waktu pelayanan <i>check-in</i>
D4	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu
<b>Jaminan</b>	
J1	Keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan
<b>Empati</b>	
E1	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama tanggap dalam membantu penumpang
E2	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan
E3	Petugas <i>check-in</i> tanggap dalam membantu penumpang
E4	Petugas <i>check-in</i> bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan
E5	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua tanggap dalam membantu penumpang
E6	Petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan

Kuesioner pada Tabel 4.2 didapatkan dari diskusi dengan pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) selaku pihak manajemen kemudian dirincikan seperti pada Tabel 4.3 diurutkan setiap proses dan berdasarkan tiap rantai agar kuesioner mudah di pahami oleh responden.

Tabel 4.3  
Penyusunan Kuesioner

<b>Kode</b>	<b>Atribut Pertanyaan Pelayanan Penumpang</b>
<b>Pelayanan di Lantai 1</b>	
<b>Area Pemeriksaan Tiket</b>	
D1	Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung
<b>Area Pemeriksaan Pertama</b>	
D2	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang <i>check-in</i>
K1	Petugas mampu memberikan informasi secara akurat
E1	Petugas tanggap dalam membantu penumpang
E2	Petugas bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan
<b>Area Check-in</b>	
D3	Kecepatan waktu pelayanan <i>check-in</i>
K2	Petugas mampu memberikan informasi secara akurat
K3	Sistem yang bebas kesalahan
E3	Petugas tanggap dalam membantu penumpang
E4	Petugas bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan
<b>Area Gedung Lantai 1</b>	
J1	Keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan
B1	Kondisi suhu di dalam gedung terminal keberangkatan
B2	Kondisi pencahayaan di dalam gedung terminal keberangkatan
B3	Kemudahan pengangkutan barang menggunakan <i>trolley</i>
B4	Lantai gedung keberangkatan yang bersih
B5	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> yang informatif
B6	Informasi dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif
B7	Papan petunjuk fasilitas yang informative

<b>Kode</b>	<b>Atribut Pertanyaan Pelayanan Penumpang</b>
B8	Letak <i>counter information</i> yang mudah di temukan
B21	Fasilitas belanja yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B22	Restoran yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B23	Fasilitas ATM terdiri dari berbagai Bank
B24	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di seluruh gedung
<b>Area Ruang Tunggu Berkebutuhan Khusus</b>	
B11	Ruang tunggu bagi penumpang berkebutuhan khusus yang berfungsi dengan baik
B12	Toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus yang memiliki <i>tools</i> khusus
<b>Area Toilet</b>	
B9	Area toilet yang bersih
B10	Terdapat fasilitas toilet yang meliputi toilet duduk, sanitaair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan
<b>Pelayanan di Lantai 2</b>	
B13	Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan
B14	Kondisi pencahayaan di dalam gedung terminal keberangkatan
B15	Lantai gedung keberangkatan yang bersih
B16	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> di lantai 2 yang informatif
B17	Informasi dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif
B18	Papan petunjuk fasilitas yang informatif
B25	Kondisi akses internet/ <i>wifi</i> gratis di ruang tunggu keberangkatan
B26	Musholla memiliki fasilitas yang lengkap (sarung, mukenah, sajadah)
B27	Ruangan khusus bagi ibu menyusui yang lengkap (tempat tidur bayi, meja untuk membuat susu)
B28	Fasilitas belanja yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B29	Restoran yang memadai untuk kebutuhan penumpang
B30	Ruangan merokok yang lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok)
B31	Fasilitas bermain anak yang aman
B32	<i>Charging station</i> yang berfungsi dengan baik
B33	<i>Lounge executive</i> yang memadai untuk kebutuhan penumpang
<b>Area Pemeriksaan Masuk Ruang Tunggu</b>	
D4	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu
K4	Petugas mampu memberikan informasi secara akurat
E5	Petugas tanggap dalam membantu penumpang
E6	Petugas bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan
<b>Area Toilet</b>	
B19	Area toilet yang bersih
B20	Terdapat fasilitas toilet yang meliputi toilet duduk, sanitaair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan.

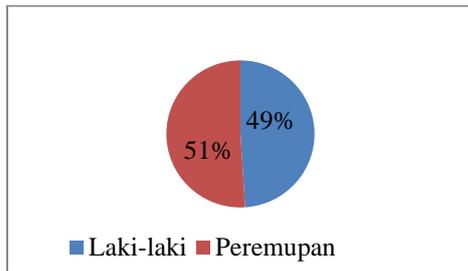
Gambar 4.1 Alur keberangkatan penumpang

#### 4.2.2 Karakteristik Responden

Berikut merupakan penjelasan dari karakteristik responden.

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data tentang jenis kelamin laki-laki dan perempuan ditunjukkan pada Gambar 4.2.

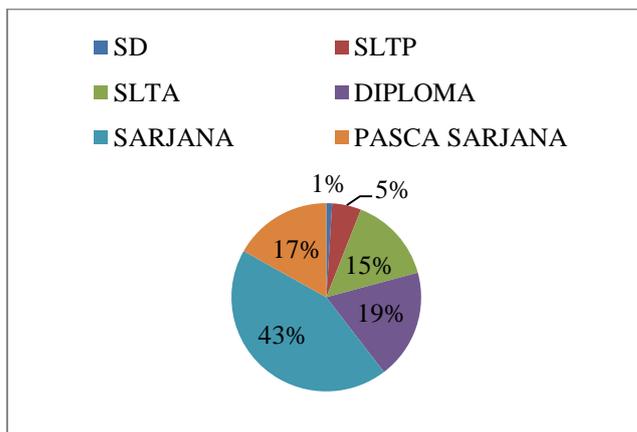


Gambar 4.2 Persentase jenis kelamin responden

Berdasarkan Gambar 4.2 bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan persentase 51% dan laki-laki 49%.

## 2. Pendidikan

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data tentang pendidikan akhir responden ditunjukkan pada Gambar 4.3.

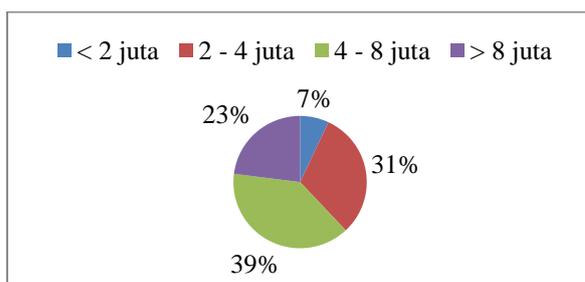


Gambar 4.3 Persentase pendidikan akhir responden

Berdasarkan Gambar 4.3 klasifikasi pendidikan akhir responden tertinggi adalah Sarjana berjumlah 43 responden dan terendah adalah Sekolah Dasar berjumlah 1 responden.

## 3. Penghasilan

Berdasarkan Gambar 4.4 klasifikasi penghasilan responden tertinggi adalah 39% dengan penghasilan 4-8 juta dan terendah adalah 7% dengan penghasilan < 2 juta.



Gambar 4.4 Persentase penghasilan responden

#### 4. Maskapai

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data tentang maskapai yang digunakan responden ditunjukkan pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Persentase maskapai responden

Responden yang di ambil dalam penelitian ini menggunakan maskapai Garuda Indonesia, Batik Air, Citilink, Sriwijaya Air, dan Wings Air.

### 4.3 Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data dilakukan perhitungan *service quality* yaitu menghitung nilai *gap* antara kinerja dengan harapan, kemudian dilakukan pengujian *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan.

#### 4.3.1 Service Quality

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang dimulai dengan perhitungan nilai *gap* berdasarkan dimensi *service quality* di setiap atribut pertanyaan. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai perhitungan *gap* dan analisis kepuasan penumpang yang akan pergi melalui terminal keberangkatan Bandara Abdulrachman Saleh Malang. Berikut merupakan contoh perhitungan nilai *gap* dari atribut B1.

$$\text{Kinerja} = \frac{5+4+4+4+\dots+4}{100} = 3,78$$

$$\text{Harapan} = \frac{4+4+5+5+\dots+4}{100} = 4,22$$

$$\text{Gap} = 3,78 - 4,22 = -0,44$$

Tabel 4.4

Perhitungan *Gap* Dimensi Bukti Fisik

Kode	Kinerja	Harapan	Gap	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
B1	3,78	4,22	-0,44	B18	4,03	4,26	-0,23
B2	3,77	4,13	-0,36	B19	3,77	4,27	-0,5
B3	3,77	4,12	-0,35	B20	3,85	4,31	-0,46
B4	3,96	4,38	-0,42	B21	3,8	4,16	-0,36
<b>B5</b>	<b>3,67</b>	<b>4,36</b>	<b>-0,69</b>	B22	3,66	4,05	-0,39

B6	3,61	4,22	-0,61	B23	3,79	4,05	-0,26
B7	3,71	4,26	-0,55	B24	3,69	4,08	-0,39
B8	3,85	4,2	-0,35	B25	3,81	4,28	-0,47
B9	3,73	4,31	-0,58	B26	3,93	4,22	-0,29
B10	4,01	4,29	-0,28	B27	3,68	4,2	-0,52
B11	3,76	4,14	-0,38	B28	3,7	4,17	-0,47
B12	3,79	4,24	-0,45	B29	3,75	4,1	-0,35
B13	3,72	4,37	-0,65	B30	3,71	4,17	-0,46
B14	3,95	4,35	-0,4	B31	4	4,16	-0,16
B15	3,9	4,37	-0,47	B32	3,96	4,31	-0,35
B16	3,91	4,29	-0,38	B33	4	4,11	-0,11
B17	3,86	4,27	-0,41	Rata-rata			-0,4103

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa nilai *gap* terbesar pada dimensi bukti fisik adalah atribut B5 yaitu penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 yang informatif dengan nilai *gap* sebesar 0,69.

Tabel 4.5

Perhitungan *Gap* Dimensi Keandalan

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
K1	3,93	4,33	-0,4
K2	4,08	4,34	-0,26
<b>K3</b>	<b>3,8</b>	<b>4,31</b>	<b>-0,51</b>
K4	3,88	4,31	-0,43
Rata-rata			-0,4

Pada dimensi keandalan Tabel 4.5 yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah atribut K3 yaitu sistem yang bebas kesalahan, dengan nilai *gap* sebesar 0,51.

Tabel 4.6

Perhitungan *Gap* Dimensi Daya Tanggap

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
<b>D1</b>	<b>3,87</b>	<b>4,43</b>	<b>-0,56</b>
D2	3,9	4,21	-0,31
D3	3,81	4,25	-0,44
D4	3,97	4,3	-0,33
Rata-rata			-0,41

Nilai *gap* terbesar pada dimensi daya tanggap Tabel 4.6 adalah atribut D1 yaitu Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung dengan nilai *gap* sebesar 0,56.

Tabel 4.7

Perhitungan *Gap* Dimensi Jaminan

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
J1	3,99	4,32	-0,33

Pada Tabel 4.7 dimensi jaminan hanya memiliki satu atribut yaitu keamanan didalam gedung terminal keberangkatan yang memiliki nilai *gap* -0,33.

Tabel 4.8  
Perhitungan *Gap* Dimensi Empati

Kode	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>
E1	3,85	4,21	-0,36
E2	3,99	4,34	-0,35
E3	3,95	4,29	-0,34
E4	3,96	4,28	-0,32
<b>E5</b>	<b>3,88</b>	<b>4,39</b>	<b>-0,51</b>
E6	3,94	4,29	-0,35
Rata-rata			-0,3717

Dimensi empati seperti pada Tabel 4.8 memiliki *gap* terbesar pada atribut E5 yaitu petugas tanggap dalam membantu penumpang dengan *gap* sebesar 0,51.

Tabel 4.9  
Perhitungan *Gap* Setiap Dimensi

Dimensi	<i>Gap</i>
<b>Bukti Fisik</b>	<b>-0,4103</b>
Keandalan	-0,4
Daya Tanggap	-0,41
Jaminan	-0,33
Empati	-0,3717
Rata-rata	-0,3844

Pada Tabel 4.9 merupakan *gap* setiap dimensi Servqual, yang memiliki *gap* terbesar adalah dimensi bukti fisik yaitu -4,103. Rata-rata *gap* pada kelima dimensi adalah -0,3844. Setelah diketahui seluruh *gap* setiap atribut dan kelima dimensi, maka selanjutnya mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing dimensi dengan melakukan interpolasi untuk mengkonversi nilai *gap* menjadi tingkat kepuasan. Berikut merupakan persamaan interpolasi *gap* ke tingkat kepuasan.

$$\frac{x - x_1}{x_2 - x_1} = \frac{y - y_1}{y_2 - y_1}$$

$$(x_2 - x_1)(y - y_1) = (x - x_1)(y_2 - y_1)$$

$$(y - y_1) = \frac{(x - x_1)}{(x_2 - x_1)}(y_2 - y_1)$$

$$y = y_1 + \frac{(x - x_1)}{(x_2 - x_1)}(y_2 - y_1)$$

Keterangan:

- y = Tingkat kepuasan
- y<sub>1</sub> = Tingkat kepuasan terendah
- y<sub>2</sub> = Tingkat kepuasan tertinggi
- x = Nilai *gap*
- x<sub>1</sub> = Nilai *gap* negatif terbesar

$x_2$  = Nilai *gap* positif terbesar

Nilai negatif terbesar dari *gap* diperoleh apabila nilai kinerja minimal yaitu bernilai 1 dan nilai harapan maksimal yaitu bernilai 5, sehingga nilai *gap* negatif terbesar adalah  $(1-5) = -4$ . Nilai positif terbesar dari *gap* diperoleh apabila nilai kinerja maksimal yaitu bernilai 5 dan nilai harapan minimal yaitu bernilai 1, Sehingga *gap* positif terbesar adalah  $(5-1) = 4$ . Apabila nilai *gap* dikonversikan menjadi tingkat kepuasan dengan skala 1 untuk menunjukkan sangat tidak puas dan skala 5 untuk menunjukkan sangat puas, maka dapat mempergunakan interpolasi seperti persamaan diatas. Berikut ini merupakan contoh perhitungan dari tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik.

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan (y)} &= y_1 + \frac{x-x_1}{x_2-x_1} (y_2-y_1) \\ &= 1 + \frac{-0,4127-(-4)}{4-(-4)} (5-1) \\ &= 1 + 1,79 = 2,794 \end{aligned}$$

Tabel 4.10  
Tingkat Kepuasan Setiap Dimensi Servqual

No	Dimensi	Tingkat Kepuasan	Target Kepuasan
1	Bukti Fisik	2,7948	5
2	Keandalan	2,80	5
3	Daya Tanggap	2,795	5
4	Jaminan	2,835	5
5	Empati	2,8142	5
Rata-rata Seluruhan Atribut		2,8078	5

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik memiliki nilai 2,7948, dimensi keandalan bernilai 2,80, dimensi daya tanggap bernilai 2,795, dimensi jaminan bernilai 2,835, dimensi empati bernilai 2,8142 dan tingkat rata-rata kepuasan seluruh dimensi bernilai 2,8078.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang yang akan pergi melalui terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang masih berada di bawah target kepuasan yang bernilai 5, yaitu bernilai 2,8078. Sehingga perlu adanya tindak lanjut dari pihak pengelola Bandar Udara agar kepuasan penumpang dapat bertambah sesuai dengan harapan penumpang. Maka dari itu perlu dilanjutkan dengan pengujian *Importance Perfoemance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang.

### 4.3.2 Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Setelah diketahui tingkat kepuasan selanjutnya dilakukan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara yang menjadi prioritas perbaikan. Selain itu, dapat digunakan untuk memperoleh faktor-faktor yang berpengaruh pada hasil yang diperoleh pada dimensi Servqual. Tabel 4.11 berikut adalah hasil rata-rata kinerja dan harapan penumpang yang akan digunakan untuk membuat diagram kartesius.

Tabel 4.11  
Data Kinerja dan Harapan Penumpang

Kode	Atribut Layanan	Kinerja	Harapan
B1	Kondisi suhu di lantai 1 gedung terminal keberangkatan	3.78	4,22
B2	Kondisi pencahayaan di lantai 1 gedung terminal keberangkatan	3.77	4,13
B3	Kemudahan pengangkutan barang menggunakan <i>trolley</i>	3.77	4,12
B4	Lantai gedung di lantai 1 keberangkatan yang bersih	3.96	4,38
B5	Penyampaian informasi dalam bentuk audio di lantai 1 yang informatif	3.67	4,36
B6	Informasi di lantai 1 dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif	3.61	4,22
B7	Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 yang informatif	3.71	4,26
B8	Letak <i>counter information</i> yang mudah di temukan	3.85	4,2
B9	Area toilet di lantai 1 yang bersih	3.73	4,31
B10	Terdapat fasilitas toilet di lantai 1 yang meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan	4.01	4,29
B11	Ruang tunggu bagi penumpang berkebutuhan khusus yang berfungsi dengan baik	3.76	4,14
B12	Toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus yang memiliki <i>tools</i> khusus	3.79	4,24
B13	Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan	3,72	4,37
B14	Kondisi pencahayaan di lantai 2 gedung terminal keberangkatan	3.95	4,35
B15	Lantai gedung di lantai 2 keberangkatan yang bersih	3.9	4,37
B16	Penyampaian informasi dalam bentuk <i>audio</i> yang informatif	3.91	4,29
B17	Informasi dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif	3.86	4,27
B18	Papan petunjuk fasilitas di lantai 2 yang informatif	4.03	4,26
B19	Area toilet lantai 2 yang bersih	3.77	4,27
B20	Terdapat fasilitas toilet di lantai 2 yang meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, <i>tissue</i> , pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan.	3.85	4,31
B21	Fasilitas belanja di lantai 1 yang memadai untuk kebutuhan penumpang	3.8	4,16
B22	Restoran di lantai 1 yang memadai untuk kebutuhan penumpang	3.66	4,05
B23	Fasilitas ATM terdiri dari berbagai Bank	3.79	4,05
B24	Kondisi akses internet/ WIFI gratis di seluruh gedung lantai 1	3.69	4,08
B25	Kondisi akses internet/ WIFI gratis di ruang tunggu keberangkatan	3.81	4,28
B26	Musholla memiliki fasilitas yang lengkap (sarung, mukenah, sajadah)	3.93	4,22
B27	Ruangan khusus bagi ibu menyusui yang lengkap (tempat tidur bayi, meja untuk membuat susu)	3.68	4,2

Kode	Atribut Layanan	Kinerja	Harapan
B28	Fasilitas belanja di lantai 2 yang memadai untuk kebutuhan penumpang	3.7	4,17
B29	Restoran di lantai 2 yang memadai untuk kebutuhan penumpang	3.75	4,1
B30	Ruangan merokok yang lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok)	3.71	4,17
B31	Fasilitas bermain anak yang edukatif	4	4,16
B32	<i>Charging station</i> yang berfungsi dengan baik	3.96	4,31
B33	<i>Lounge executive</i> yang memadai untuk kebutuhan penumpang	4	4,11
K1	Petugas AVSEC di pemeriksaan 1 mampu memberikan informasi secara akurat	3.93	4,33
K2	Petugas <i>check-in</i> mampu memberikan informasi secara akurat	4.08	4,34
K3	Sistem <i>check-in</i> yang bebas kesalahan	3.8	4,31
K4	Petugas AVSEC mampu memberikan informasi secara akurat	3.88	4,31
D1	Kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung	3.87	4,33
D2	Kecepatan waktu pelayanan petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan masuk ruang <i>check-in</i>	3.9	4,34
D3	Kecepatan waktu pelayanan <i>check-in</i>	3.81	4,31
D4	Kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu	3.97	4,31
J1	Keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan	3.99	4,32
E1	Petugas AVSEC di pemeriksaan 1 tanggap dalam membantu penumpang	3.85	4,21
E2	Petugas AVSEC di pemeriksaan ke 1 bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan	3.99	4,34
E3	Petugas <i>check-in</i> tanggap dalam membantu penumpang	3.95	4,29
E4	Petugas <i>check-in</i> bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan	3.96	4,28
E5	Petugas AVSEC di pemeriksaan ke 2 tanggap dalam membantu penumpang	3.88	4,39
E6	Petugas AVSEC di pemeriksaan ke 2 bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan	3,94	4,29

Langkah pertama untuk membuat diagram kartesius adalah menentukan batas kuadran sumbu ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor seluruh atribut tingkat kinerja dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor seluruh atribut tingkat harapan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut merupakan perhitungan untuk mencari batas kuadran titik sumbu  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ .

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} & \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \\ &= \frac{384,75}{100} & &= \frac{425}{100} \\ &= 3,847 & &= 4,25\end{aligned}$$

Keterangan:

K = Jumlah responden

$\bar{X}$  = Rata-rata seluruh jawaban kuesioner tingkat kinerja

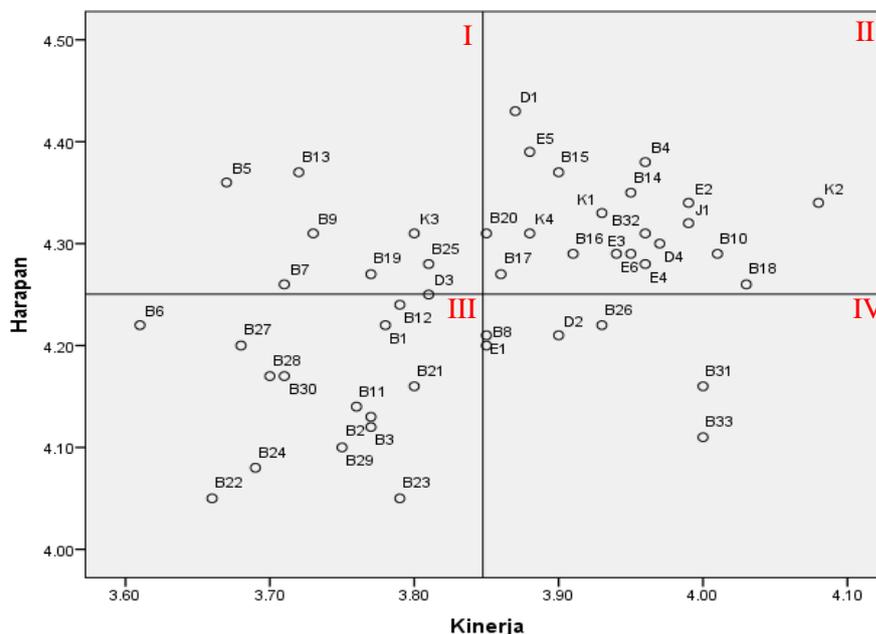
$\bar{Y}$  = Rata-rata seluruh jawaban kuesioner tingkat harapan

Setelah didapatkan batas kuadran titik sumbu X dan Y, selanjutnya dilakukan pengeplotan pada diagram kartesius. Cara pengeplotan ke diagram kartesius yaitu dengan menghitung rata-rata jumlah jawaban kuesioner setiap item kinerja dan harapan. Berikut merupakan tabel koordinat dan diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan.

Tabel 4.12

Titik Koordinat Item Pada Diagram Kartesius

Kode	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kode	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kode	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
B1	3,78	4,22	B17	3,86	4,27	K1	3,93	4,33
B2	3,77	4,13	B18	4,03	4,26	K2	4,08	4,34
B3	3,77	4,12	B19	3,77	4,27	K3	3,8	4,31
B4	3,96	4,38	B30	3,71	4,17	K4	3,88	4,31
B5	3,67	4,36	B31	4	4,16	D1	3,87	4,43
B6	3,61	4,22	B32	3,96	4,31	D2	3,9	4,21
B7	3,71	4,26	B33	4	4,11	D3	3,81	4,25
B8	3,85	4,2	B21	3,8	4,16	D4	3,97	4,3
B9	3,73	4,31	B22	3,66	4,05	J1	3,99	4,32
B10	4,01	4,29	B23	3,79	4,05	E1	3,85	4,21
B11	3,76	4,14	B24	3,69	4,08	E2	3,99	4,34
B12	3,79	4,24	B25	3,81	4,28	E3	3,95	4,29
B13	3,72	4,37	B26	3,93	4,22	E4	3,96	4,28
B14	3,95	4,35	B27	3,68	4,2	E5	3,88	4,39
B15	3,9	4,37	B28	3,7	4,17	E6	3,94	4,29
B16	3,91	4,29	B29	3,75	4,1			



Gambar 4.6 Diagram kartesius

Berdasarkan Gambar 4.6 diagram kartesius di atas dapat diketahui bahwa terdapat empat kuadran, yaitu kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Berikut penjelasan dari masing-masing kuadran.

### 1. Kuadran 1

Kuadran 1 memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Pada kuadran ini pihak pengelola harus melakukan perbaikan agar kepuasan penumpang dapat meningkat. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 (B5), papan petunjuk fasilitas di lantai 1 (B9), area toilet di lantai 1 (B7), kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13), area toilet lantai 2 (B19), akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25), sistem *check-in* (K3).

## 2. Kuadran II

Merupakan wilayah memuat tingkat kinerja yang relatif tinggi dan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Atribut yang masuk dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan penumpang sehingga harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata penumpang. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah area gedung di lantai 1 keberangkatan yang bersih (B4), terdapat fasilitas toilet yang meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan (B10), kondisi pencahayaan di lantai 2 gedung terminal keberangkatan (B14), area gedung di lantai 2 keberangkatan yang bersih (B15), penyampaian informasi di lantai 2 dalam bentuk *audio* yang informatif (B16), papan petunjuk fasilitas di lantai 2 yang informatif (B18), terdapat fasilitas toilet di lantai 2 yang meliputi toilet duduk, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan (B20), *charging station* yang berfungsi dengan baik (B32), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 1 mampu memberikan informasi secara akurat (K1), petugas *check-in* mampu memberikan informasi secara akurat (K2), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan 2 mampu memberikan informasi secara akurat (K4), kecepatan petugas pemeriksaan tiket saat akan masuk gedung (D1), kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu (D4), keamanan di dalam gedung terminal keberangkatan (J1), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan (E2), petugas *check-in* tanggap dalam membantu penumpang (E3), petugas *check-in* bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan (E4), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua tanggap dalam membantu penumpang (E5), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan kedua bersikap adil (tidak membedakan setiap penumpang) saat memberikan pelayanan (E6).

### 3. Kuadran III

Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya juga kurang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kondisi suhu di lantai 1 gedung terminal keberangkatan (B1), kemudahan pengangkutan barang menggunakan *trolley* (B3), informasi di lantai 1 dalam bentuk visual (layar LCD) yang informatif (B6), kondisi pencahayaan di lantai 1 gedung terminal keberangkatan (B2), ruang tunggu bagi penumpang berkebutuhan khusus yang berfungsi dengan baik (B11), toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus yang memiliki *tools* khusus (B12), jenis ATM terdiri dari berbagai Bank (B23), kondisi akses internet/*wifi* gratis di seluruh gedung lantai 1 (B24), restoran di lantai 1 yang memadai untuk kebutuhan penumpang (B22), fasilitas belanja di lantai 2 yang memadai untuk kebutuhan penumpang (B28), restoran di lantai 2 yang memadai untuk kebutuhan penumpang (B29), ruang merokok yang lengkap (exhaust, asbak, tempat buang puntung rokok (B30), kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan keamanan masuk ruang tunggu (D3).

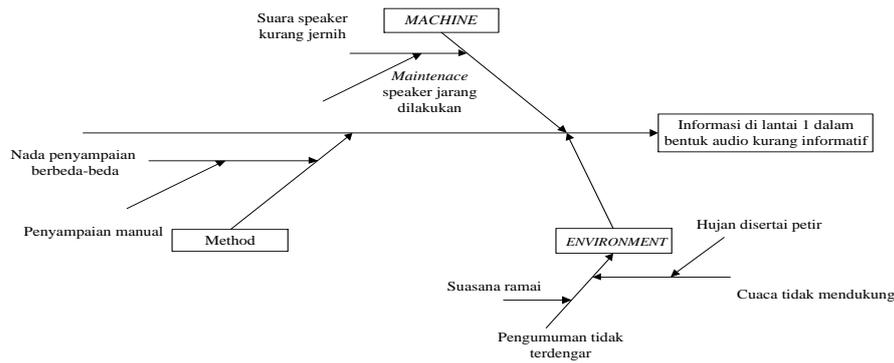
### 4. Kuadran IV

Merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut dianggap kurang penting oleh penumpang dan dirasa berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah letak *counter information* yang mudah ditemukan penumpang (B8), musholla memiliki fasilitas yang lengkap (sarung, mukenah, sajadah) (B26), fasilitas bermain anak yang edukatif (B31), *lounge executive* yang memadai untuk kebutuhan penumpang (B33), kecepatan waktu pelayanan petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan masuk ruang *check-in* (D2), petugas AVSEC di pemeriksaan keamanan pertama tanggap dalam membantu penumpang (E1).

#### 4.3.3 Analisis Penyebab Masalah

Setelah dilakukan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka hasil atribut-atribut yang berada di kuadran 1 perlu perbaikan lebih lanjut. Sehingga dilakukan pemecahan masalah menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*), analisa *fishbone diagram* berdasarkan hasil diskusi dengan pihak pengelola.

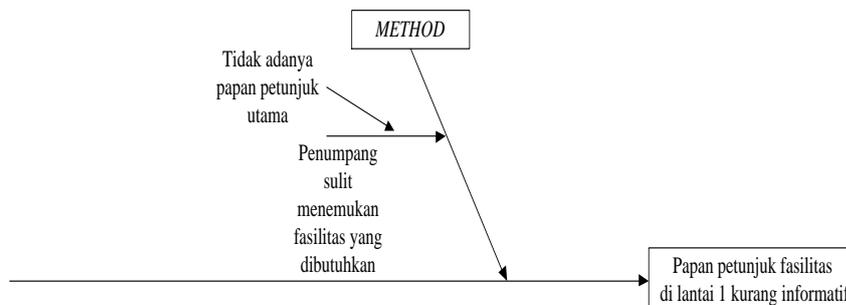
1. Penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 yang informatif (B5)



Gambar 4.7 Fishbone diagram penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1

Informasi di lantai 1 dalam bentuk *audio* kurang informatif disebabkan oleh faktor *Method*, *environment* dan *machine*. Faktor *method*, setelah dilakukan observasi langsung, di ruang informasi terdapat 2 orang petugas tetap dan 3 orang mahasiswa magang yang bertugas untuk menyampaikan informasi dalam bentuk *audio*, dalam hal meskipun sudah terdapat standar operasional untuk penyampaian informasi dalam bentuk *audio*, maka setiap orang mempunyai karakter dan gaya bahasa yang berbeda, sehingga mengakibatkan suara terdengar kurang jelas. Pada faktor *environment*, kondisi cuaca yang tidak mendukung seperti hujan disertai petir dapat menyebabkan informasi dalam bentuk *audio* terdengar kurang jelas. Hal ini dikarenakan sebagian besar pembatas ruang terbuat dari kaca, sehingga suara petir mudah terdengar di dalam ruangan. Pada faktor *machine*, suara yang dihasilkan dari *speaker* kurang jernih sehingga kurang dapat didengar oleh penumpang. Hal ini mengakibatkan informasi dalam bentuk *audio* kurang informatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola Bandar Udara, perawatan *speaker* informasi hanya dilakukan saat terjadi kerusakan saja, dikarenakan belum adanya standar operasional prosedur untuk *maintenance speaker*.

## 2. Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 yang informatif (B7)



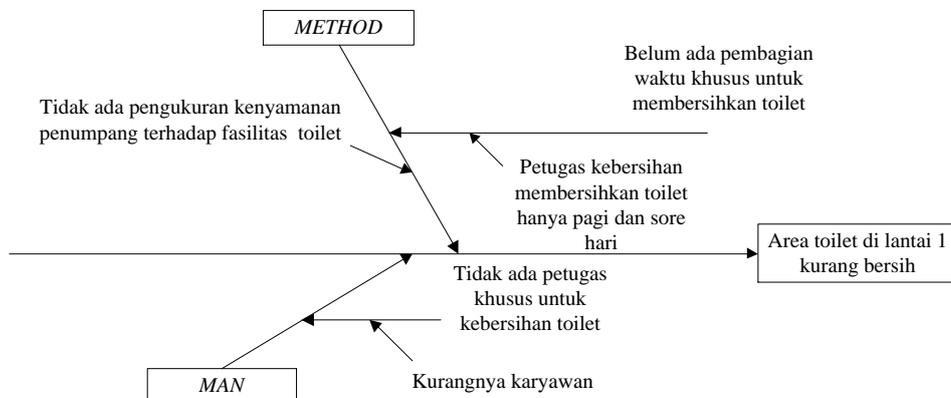
Gambar 4.8 Fishbone diagram papan petunjuk fasilitas di lantai 1

Saat ini pihak pengelola hanya memasang papan petunjuk di depan atau di dekat fasilitas saja, salah satu contohnya adalah papan fasilitas toilet yang hanya diletakkan di depan pintu toilet. Sehingga mengakibatkan penumpang kesulitan menemukan fasilitas yang dibutuhkan. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Kondisi papan petunjuk fasilitas toilet  
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

### 3. Area toilet di lantai 1 yang bersih (B9)

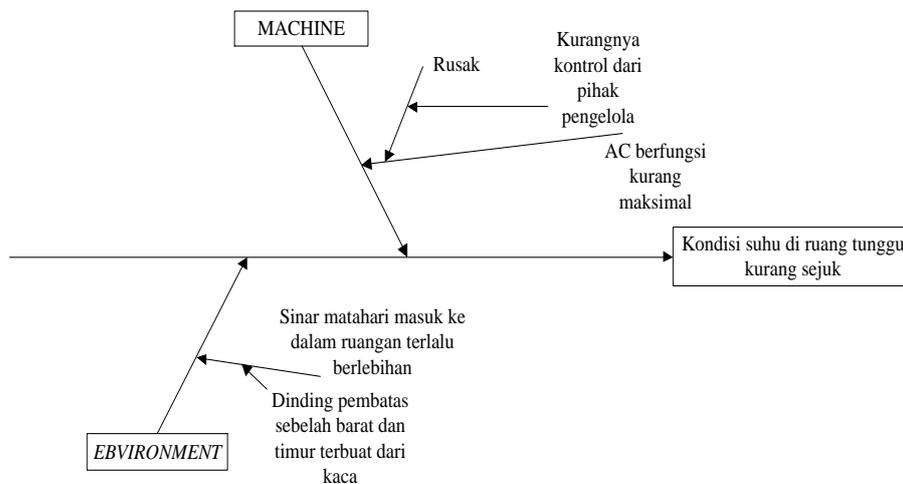


Gambar 4.10 Fishbone diagram area toilet di lantai 1

Lantai 1 memiliki luas lantai  $\pm 4500 \text{ m}^2$  dan terdapat 3 fasilitas toilet antara lain berada di sisi luar gedung keberangkatan yang digunakan untuk umum, sedangkan di dalam gedung keberangkatan terdapat 2 fasilitas toilet yang digunakan untuk penumpang dan penumpang berkebutuhan khusus. Petugas yang bertanggung jawab kebersihan di lantai 1 berjumlah 4 orang dan masih belum ada pembagian wilayah kebersihan sehingga toilet jarang dibersihkan yang mengakibatkan toilet kurang bersih. Permasalahan ini disebabkan oleh faktor *man*, dan *method*. Pada faktor *man*, tidak

adanya petugas khusus untuk menjaga kebersihan toilet yang diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 1. Hal ini mengakibatkan area toilet di lantai 1 kurang bersih. Pada faktor *method*, petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi dan sore hari, dikarenakan belum ada pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk di siang hari dalam keadaan kotor. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan penumpang terhadap fasilitas toilet, sehingga pihak pengelola tidak mengetahui kenyamanan penumpang saat menggunakan fasilitas toilet tersebut.

#### 4. Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan (B13)



Gambar 4.11 Fishbone diagram kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan



Gambar 4.12 Kondisi air conditioner (AC) dan suhu di ruang tunggu keberangkatan  
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang

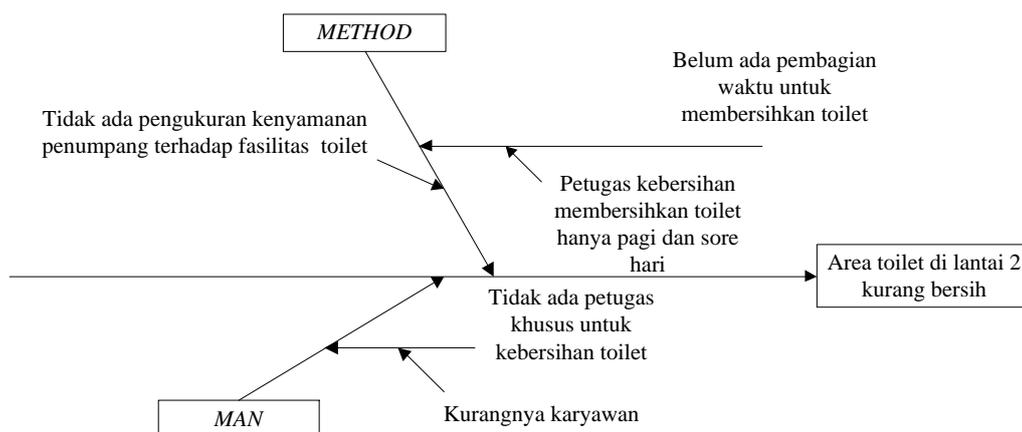
Standar suhu ruang tunggu yang dianjurkan oleh Kementerian Perhubungan yaitu  $\leq 25^{\circ}\text{C}$ , akan tetapi pada saat peninjauan langsung kondisi Air conditioner (AC) dalam

keadaan rusak dan suhu di ruang tunggu sebesar 26°C, sehingga suhu di ruang tunggu kurang sejuk yang ditunjukkan pada Gambar 4.13. Hal ini disebabkan oleh faktor *machine* dan *environment*. Pada faktor *machine*, *air conditioner* (AC) berfungsi kurang maksimal disebabkan *air conditioner* (AC) dalam keadaan rusak, dikarenakan pihak pengelola mengontrol *Air conditioner* (AC) hanya saat terjadi kerusakan saja. Saat ini pihak Bandar Udara hanya mengandalkan teknisi dari perusahaan lain saja. Pada faktor *environment*, pembatas ruang tunggu dengan selasar sebelah barat dan timur materialnya hanya terbuat dari kaca, sehingga sinar matahari mudah masuk kedalam ruangan yang mengakibatkan suhu di ruang tunggu kurang sejuk yang ditunjukkan pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13 Kondisi pembatas ruang tunggu  
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

#### 5. Area toilet di lantai 2 yang bersih (B19)



Gambar 4.14 Fishbone diagram area toilet di lantai 2

Lantai 2 memiliki luas lantainya  $\pm 4500 m^2$  dan terdapat 2 fasilitas toilet yaitu berada di sisi utara dan sisi selatan gedung keberangkatan. Petugas yang bertanggung jawab kebersihan di lantai 2 berjumlah 4 orang dan saat ini belum ada pembagian wilayah

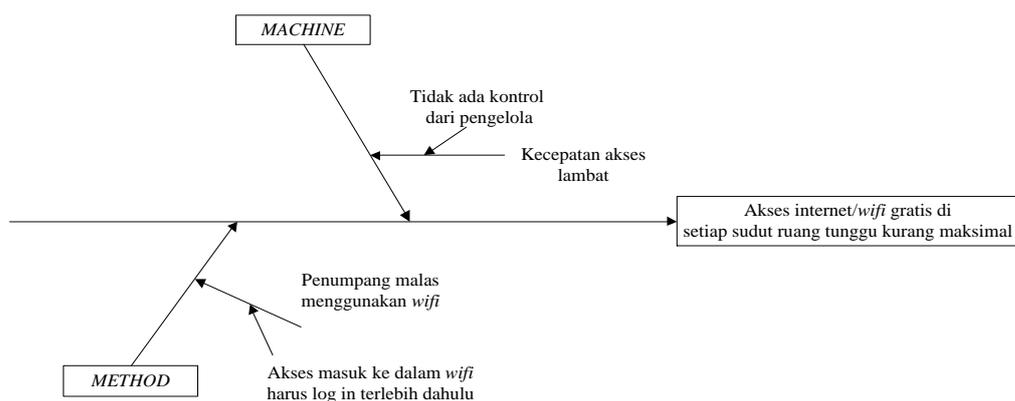
kebersihan, sehingga toilet jarang dibersihkan yang mengakibatkan toilet kurang bersih seperti pada Gambar 4.15. Permasalahan ini disebabkan oleh faktor *man*, dan *method*. Pada faktor *man*, tidak adanya petugas khusus untuk menjaga kebersihan toilet yang diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 2. Hal ini mengakibatkan area toilet di lantai 2 kurang bersih. Pada faktor *method*, petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi dan sore hari, dikarenakan kurangnya pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk di siang hari dalam keadaan kotor. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan penumpang terhadap fasilitas toilet, sehingga pihak pengelola tidak mengetahui kenyamanan penumpang saat menggunakan fasilitas toilet tersebut.



Gambar 4.15 Kondisi toilet di lantai 2

Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

#### 6. Kondisi akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu keberangkatan (B25)



Gambar 4.16 Fishbone diagram akses Internet/*wifi* di ruang tunggu

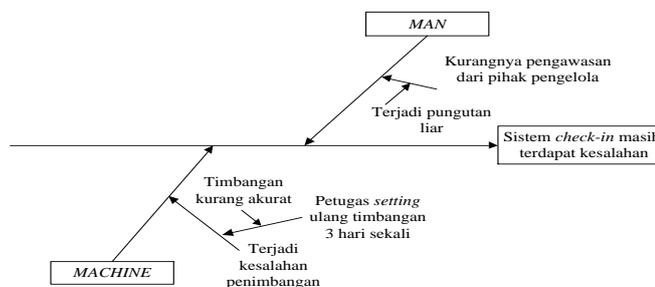
Akses internet/*wifi* gratis di setiap sudut ruang tunggu kurang maksimal disebabkan oleh faktor *machine* dan *method*. Pada faktor *machine*, kecepatan akses internet yang lambat dikarenakan pihak pengelola tidak melakukan kontrol. *Wifi* dikelola oleh pihak perusahaan lain, jika akses *wifi* menjadi lambat, pihak pengelola hanya perlu

melakukan *complain* kepada perusahaan tersebut. Akan tetapi pihak pengelola tidak pernah melakukan kontrol akses internet di ruang tunggu, sehingga tidak mengetahui akses internet di ruang tunggu saat lambat. Hal ini mengakibatkan akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu kurang maksimal. Pada faktor *method*, penumpang malas menggunakan *wifi*, disebabkan karena akses untuk masuk ke dalam *wifi* harus *log in* terlebih dahulu. Cara *log in* yaitu harus tersambung ke sosial media *facebook* atau *twitter* seperti pada Gambar 4.17. Hal ini mengakibatkan penumpang malas untuk menggunakan *wifi* karena terlalu ribet dan tidak semua orang menggunakan sosial media tersebut.



Gambar 4.17 Akses masuk ke dalam *wifi*  
Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

#### 7. Sistem *check-in* masih terdapat kesalahan (K3)



Gambar 4.18 Fishbone diagram sistem *check-in* masih terdapat kesalahan

Area *check-in* terdapat konter bagasi di setiap maskapai dan terdapat 5 timbangan dalam bentuk *conveyor* seperti pada Gambar 4.19 dan 1 timbangan *digital* yang berguna untuk cadangan. Berdasarkan hasil rekap data oleh pihak pengelola yaitu rata-rata berat barang yang melewati timbangan di konter bagasi adalah 11777,4 Kg per hari. Sehingga setiap timbangan *conveyor* menerima beban 2.356 Kg per hari. Apabila tidak dilakukan *maintenance* dengan baik akan berakibat pada tingkat keakuratan timbangan tersebut. Kemudian pada saat observasi langsung peneliti mendapat keluhan penumpang yaitu terjadi kecurangan oleh petugas bagasi, barang yang seharusnya sesuai dalam kategori masuk *cabin* tetapi pada saat di konter bagasi dianjurkan masuk bagasi dan membayar biaya *packing*. Hal ini membuktikan bahwa sistem *check-in* masih terdapat kesalahan disebabkan oleh faktor *man* dan *machine*. Pada faktor *man*, kurangnya pengawasan dari pihak pengelola, menyebabkan terjadinya pungutan liar oleh petugas bagasi. Pihak pengelola melakukan pengawasan pada saat terdapat kunjungan dari Dinas Perhubungan Pusat saja. Hal ini berdampak pada banyaknya keluhan penumpang terkait sistem *check-in* yang masih terdapat kesalahan. Pada faktor *machine*, terjadinya kesalahan saat penimbangan diakibatkan karena petugas *setting massa* melakukan kontrol hanya 3 hari sekali yang menyebabkan tingkat keakuratan timbangan berkurang. Hal ini berdampak terjadinya kesalahan penimbangan yang mengakibatkan keluhan penumpang terhadap sistem *check-in* di terminal keberangkatan.



Gambar 4.19 Kondisi konter bagasi

Sumber: Dokumentasi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

#### 4.3.4 Tahap Perbaikan

Tahap perbaikan merupakan tahap membuat rancangan solusi dalam melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas dari pelayanan. Berikut adalah perbaikan dari masing-masing atribut yang sudah dianalisis sebelumnya menggunakan *fishbone diagram*.

1. Penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 yang informatif (B5)
 

Alternatif rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

  - a. Menambahkan bahasa Jawa Halus saat memberikan segala informasi dalam bentuk *audio*. Penggunaan bahasa Jawa Halus bertujuan untuk memfasilitasi pengguna Bandar Udara dalam memperoleh informasi, selain itu juga dapat menghadirkan nuansa “keramahan” Malang di Bandar Udara. Hal itu sekaligus untuk mengenalkan dan mempromosikan bahasa Jawa sebagai bahasa daerah baik kepada wisatawan domestik maupun mancanegara, disamping itu juga memberikan pendidikan bagi anak-anak muda untuk mempelajari Bahasa Jawa.
  - b. Menambahkan pengumuman suara (*voice announcement*) dengan *running text* pada lokasi-lokasi yang penting di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Solusi ini diambil sebagai upaya meningkatkan kenyamanan penumpang, sebab pengumuman suara menurut penumpang terdengar kurang jelas dan dapat mengurangi kebisingan di area terminal. Akan tetapi pengumuman melalui suara yang harus diterapkan yaitu *manual announcement (Gate)*, *final boarding call* bagi penumpang yang tidak ada di *boarding gate*, *delayed*, dan kehilangan atau penemuan barang.
2. Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 yang informatif (B7)
  - a. Pihak pengelola menambahkan papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*) pada pintu masuk gedung keberangkatan agar memudahkan penumpang mencari tata letak ruangan fasilitas yang sesuai keinginan, seperti fasilitas toilet, fasilitas berkebutuhan khusus, restoran, tempat belanja, ATM, *counter information*. Gambar 4.20 menunjukkan contoh papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*).
  - b. Menambahkan peta atau denah lokasi fasilitas dan alur penumpang di halaman gedung terminal keberangkatan, sehingga penumpang yang baru pertama kali datang dan naik pesawat akan mengetahui lokasi dan alur yang harus dilalui. Pada peta atau denah di gambarkan simbol-simbol saja dan di bagian bawah terdapat penjelasannya seperti pada gambar 4.21.



Gambar 4.20 Papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*)  
Sumber: Terminal 3 Bandar Udara *International* Soekarno-Hatta



Gambar 4.21 Peta/denah Bandar Udara *International* T2 Juanda  
Sumber: juanda-airport.com

### 3. Area toilet di lantai 1 yang bersih (B9)

Alternatif rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan perangkat keras berupa *PC tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet yang diletakkan di samping pintu keluar toilet seperti pada Gambar 4.22. Hal ini merupakan inovasi baru bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna toilet sehingga pihak pengelola dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan.
- b. Saat ini petugas kebersihan di lantai 1 berjumlah 4 orang, yaitu 3 laki-laki dan 1 wanita. Hasil yang didapatkan dari diskusi dengan pihak pengelola, yaitu tidak ada pembagian tugas khusus untuk membersihkan kamar mandi. Hal ini perlu penambahan 1 petugas, sehingga dapat melakukan pembagian jadwal pembagian kerja petugas kebersihan apabila sudah di tambah 1 orang. Pembagian tugasnya

adalah petugas 1 khusus membersihkan lantai dan kaca di area dalam gedung, petugas 2 khusus membersihkan lantai dan kaca di area luar gedung, petugas 3 khusus membersihkan sampah di area dalam dan luar gedung, petugas 4 khusus membersihkan seluruh toilet laki-laki setiap 2 jam/toilet, petugas 5 khusus membersihkan seluruh toilet wanita setiap 2 jam/toilet.



Gambar 4.22 Perangkat keras untuk menilai kepuasan di toilet  
Sumber: Bandar Udara *International Juanda*

- c. Untuk memastikan petugas melaksanakan kebersihan sesuai dengan *checklist* yang ada, maka *supervisor* melakukan pengecekan kondisi toilet secara acak pada jam tertentu sesuai yang diinginkan. Hal ini dapat mengakibatkan petugas selalu menjaga kebersihan di setiap toilet dikarenakan *supervisor* melakukan pengecekan secara acak.
4. Kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan yang sejuk (B13)

Alternatif rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan pelatihan khusus kepada petugas bidang kelistrikan Bandar Udara agar dapat mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Sehingga petugas dapat mengerti apa yang harus dilakukan untuk mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Setelah melakukan pelatihan, petugas diberikan tugas untuk memberikan perawatan terhadap *Air Conditioner* (AC). Tabel 4.13 merupakan standar perawatan *Air Conditioner* (AC) yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan.

Tabel 4.13

Standar Perawatan *Air Conditioner* (AC)

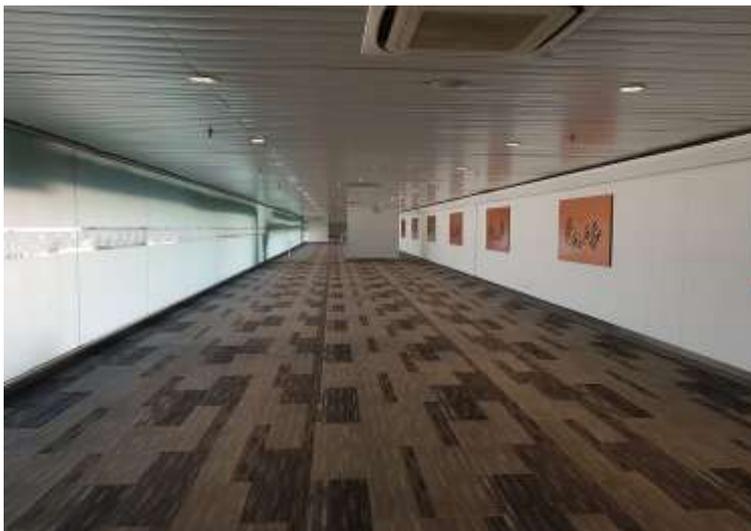
Harian	Mingguan	Bulanan	Triwulan	Tahunan
Pemeriksaan dan pengukuran suhu kerja peralatan ( <i>in</i>	Pemeriksaan aliran refrigeran pada <i>liquid line</i> , perbaikan bila terdapat kebocoran	Pemeriksaan terhadap permukaan oli dalam kompresor	Pemeriksaan terhadap keadaan kondensor (berpendingin air), jika kotor lakukan pembersihan secara	Pemeriksaan semua bearing motor / <i>fan</i> , lakukan penggantian bila perlu

dan out)			kimiawi	
Pemeriksaan tekanan <i>suction</i> dan <i>discharge</i> kompresor	Pemeriksaan dan bersihkan atau ganti saringan udara	Pemeriksaan terhadap terminal pada <i>control</i> dan <i>power panel</i> seperti saklar tekanan, saklar maknetik	Pemeriksaan terhadap permukaan sirip sirip/fin penukar kalor agar tetap bebas dari penyumbatan/kotoran	Pembersihan semua <i>strainer air</i>
Pemeriksaan tekanan air <i>in</i> dan <i>out</i> pada <i>chiller</i>	Pemeriksaan kondisi udara masukan pada <i>grill</i> atau <i>filter</i>	Pemeriksaan terhadap kondisi sabuk - sabuk dan tekanan / lenturannya	Pemberian pelumas bearing pada motor dan fan jika diperlukan	Pengosongan, bersihkan, dan cat ulang permukaan menara pendingin / kondenser dan ganti air dengan air yang sudah di <i>treatment</i>
Pemeriksaan setiap bagian peralatan yang mengeluarkan <i>noise</i> atau getaran	Pemeriksaan dan memastikan saluran kondesat agar tidak tersumbat		Pengetesan kebocoran dari sistem dengan mempergunakan alat <i>detector</i> elektronik	Pemeriksaan alat kontrol, <i>safety</i> agar sesuai dengan setting sebenarnya
	Pemeriksaan kondensor (berpendingin udara) agar bersih dari kotoran		Pembersihan/ pencucian wadah kondesat dengan <i>biocide</i>	
	Pemeriksaan terhadap tegangan tali kipas udara		Pemeriksaan terhadap semua instrumen sensor	
			Pemeriksaan <i>humidifier</i>	

Sumber: Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Udara NO. : SKEP/157/IX/03

- b. Menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara dan selatan, sehingga pada waktu pagi dan sore hari dapat mengurangi cahaya yang masuk. Cara penambahan lapisan kaca yaitu *sand blasted glass*, dengan menyemprotkan pasir dengan kecepatan yang sangat tinggi ke permukaan kaca,

sehingga kaca menjadi buram. Akan tetapi, proses *sandblasting* ini cukup berbahaya untuk sistem pernafasan karena dapat mengakibatkan *silicosis* (salah satu jenis penyakit paru-paru). Sebagai alternatif dari kondisi tersebut, saat ini sudah umum digunakan *cutting sticker*. Kaca ditempel dengan *sticker* dengan ragam pola maupun tekstur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan desain. Gambar 4.23 merupakan contoh penggunaan *sticker* kaca di terminal Bandar Udara.

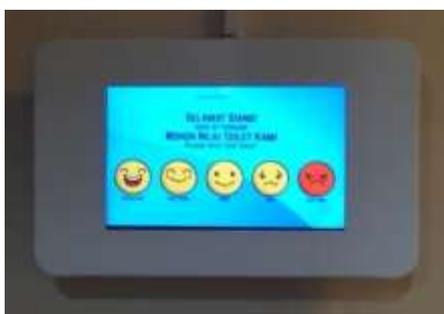


Gambar 4.23 Penggunaan *sticker* kaca di terminal bandar udara  
Sumber: Terminal 3 Bandar Udara *International* Soekarno-Hatta

#### 5. Area toilet lantai 2 yang bersih (B19)

Alternatif rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan perangkat keras berupa *PC tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet yang diletakkan di samping pintu keluar toilet seperti pada Gambar 4.24. Hal ini merupakan inovasi baru bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna toilet sehingga pihak pengelola dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan.



Gambar 4.24 Perangkat Keras Untuk Menilai Kepuasan di Toilet  
Sumber: Terminal 1 Juanda *International* Airport

- b. Saat ini petugas kebersihan di lantai 2 berjumlah 4 orang, yaitu 3 orang laki-laki dan 1 perempuan. Hasil yang didapatkan dari diskusi dengan pihak pengelola, yaitu menambahkan jadwal membersihkan toilet yang awalnya dibersihkan pada waktu pagi dan sore hari diganti dengan membersihkan toilet setiap 1 jam. Bahwa pembagiannya adalah petugas 1 khusus membersihkan lantai di lantai 2, petugas 2 khusus membersihkan sampah dan kaca di lantai 2, petugas 3 khusus membersihkan semua toilet laki-laki setiap 1 jam, petugas 4 khusus membersihkan seluruh toilet wanita setiap 1 jam.
  - c. Untuk memastikan petugas melaksanakan kebersihan sesuai dengan *checklist* yang ada, maka *supervisor* melakukan pengecekan secara acak pada jam tertentu sesuai yang di inginkan. Hal ini dapat mengakibatkan petugas selalu menjaga kebersihan di setiap toilet dikarenakan *supervisor* melakukan pengecekan secara acak.
6. Akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25)
- Alternatif perbaikan yang dapat diberikan sebagai berikut.
- a. Memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* ( AVSEC) untuk mengontrol kondisi *wifi* setiap hari. Kontrol *wifi* dalam hal ini yaitu kontrol kecepatan dan jaringan *wifi*. Apabila petugas *Avian Security* ( AVSEC) menemukan jaringan yang *error* dan koneksi tidak stabil, maka petugas *Avian Security* (AVSEC) dapat melapor kepada pihak pengelola sehingga dapat di laporkan ke perusahaan terkait untuk dilakukan perbaikan lebih lanjut.
  - b. Mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu dengan nama maskapai masing-masing penumpang. Sehingga penumpang di ruang tunggu dengan mudah menggunakan *wifi* tanpa perlu masuk ke sosial media (*facebook/twitter*).
7. Sistem *check-in* masih terjadi banyak kesalahan (K3)
- Alternatif perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.
- a. Memberikan pelayanan pelaporan keselamatan seperti aplikasi *Safety Reporting System*. Aplikasi *Safety Reporting System* adalah sistem aplikasi laporan pengaduan masyarakat/pengguna jasa Bandar Udara berbasis online. Pada aplikasi ini pihak pengelola dapat mengelola laporan pengaduan masyarakat/penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Alternatif lain yang lebih mudah yaitu mencantumkan kontak telepon dan *email* di dinding terminal keberangkatan, apabila terdapat keluhan penumpang dapat menghubungi kontak telepon atau *email* pihak pengelola.

- b. Untuk menghindari kesalahan keakuratan pada timbangan yang berdampak pada kepuasan penumpang, maka pihak pengelola di anjurkan mengintruksikan petugas yang sudah ada untuk melakukan *setting massa* setiap hari.

#### 4.4 Analisis dan Pembahasan

Bertambahnya jumlah penumpang setiap tahun yang mengalami kenaikan, maka diasumsikan menambah mobilitas penumpang sehingga kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan, apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan akan berdampak pada kepuasan penumpang dan masih banyak penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola. Sehingga dilakukan analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan menggunakan *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pada tahap pertama, dilakukan pengumpulan data yang di peroleh dari kuesioner yang dilampirkan pada Lampiran 1.2. Kuesioner berdasarkan dimensi kualitas layanan dan fasilitas di terminal keberangkat. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner dengan jumlah 100 responden.

Pada tahap kedua, dilakukan perhitungan *gap* yaitu dengan melakukan pengurangan antara nilai persepsi dengan nilai harapan, *gap* negatif menunjukkan bahwa atribut jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan, sedangkan *gap* positif jasa yang diharapkan sesuai dengan yang dirasakan oleh penumpang. Setelah menghitung *gap* dari masing-masing atribut, dilakukan perhitungan rata-rata *gap* pada kelima dimensi dan rata-rata keseluruhan atribut, digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada masing-masing dimensi dengan melakukan interpolasi untuk mengkonversi nilai *gap* menjadi tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan paling tinggi dengan nilai 2,835. Hal ini dikarenakan rata-rata *gap* setiap dimensi yang rendah, yaitu *gap* pada dimensi bukti fisik -0,4103, dimensi keandalan -0,4, dimensi daya tanggap -0,41, dimensi jaminan -0,33, dan dimensi empati -0,3717. Penggunaan target kepuasan pada kuesioner yang digunakan dalam perhitungan tingkat kepuasan sekarang sebesar 5, berdasarkan ketentuan pihak pengelola bahwa target kepuasan adalah skala tertinggi yaitu 5, yang berasal dari skala kepuasan 1 sampai 5. Selain itu, angka 5 diasumsikan sama dengan nilai *gap* positif terbesar yaitu 4 dan merupakan nilai tertinggi dalam tingkat kepuasan. Sehingga nilai tertinggi dalam *gap* diasumsikan sama dengan nilai tertinggi dalam skala target kepuasan. Setelah diketahui

tingkat kepuasan yang tidak sesuai dengan target, maka selanjutnya dilakukan perbaikan pada seluruh atribut.

Namun, rendahnya nilai *gap* dipengaruhi dengan kinerja terhadap atribut jasa tersebut. Walaupun nilai kinerja rendah, tidak selalu diharapkan oleh pelanggan agar manajemen melakukan perbaikan pada atribut tersebut. Oleh sebab itu, dilakukan analisis *Importance performance Analysis* (IPA) yang menggunakan diagram kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan di setiap pelayanan yang diberikan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh. Pada sumbu X di diagram kartesius, menyatakan tingkat kinerja, sedangkan sumbu Y adalah tingkat harapan dari penumpang.

Selain menggunakan *Importance performance Analysis* (IPA) juga menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*). Terdapat tujuh atribut pernyataan yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut pernyataan pertama yang akan dilakukan perbaikan oleh pihak pengelola adalah penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 (B5). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, disebabkan oleh faktor *Method, environment dan machine*. Faktor *method*, setelah dilakukan observasi langsung, di ruang informasi terdapat 2 orang petugas tetap dan 3 orang mahasiswa magang yang bertugas untuk menyampaikan informasi dalam bentuk *audio*, dalam hal meskipun sudah terdapat standar operasional untuk penyampaian informasi dalam bentuk audio, maka setiap orang mempunyai karakter dan gaya bahasa yang berbeda, sehingga mengakibatkan suara terdengar kurang jelas. Pada faktor *environment*, kondisi cuaca yang tidak mendukung seperti hujan disertai petir dapat menyebabkan informasi dalam bentuk audio terdengar kurang jelas. Hal ini dikarenakan sebagian besar pembatas ruang terbuat dari kaca, sehingga suara petir mudah terdengar di dalam ruangan. Pada faktor *machine*, suara yang dihasilkan dari *speaker* kurang jernih sehingga kurang dapat didengar oleh penumpang. Hal ini mengakibatkan informasi dalam bentuk *audio* kurang informatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola Bandar Udara, perawatan *speaker* informasi hanya dilakukan saat terjadi kerusakan saja, dikarenakan belum adanya standar operasional prosedur untuk *maintenance speaker*.

Atribut pernyataan kedua adalah Papan petunjuk fasilitas di lantai 1 kurang informatif (B7). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, hal ini disebabkan pihak pengelola hanya memasang papan petunjuk di depan atau di dekat fasilitas saja, salah satunya adalah papan fasilitas toilet yang hanya diletakkan di depan pintu toilet.

Atribut pernyataan ke tiga adalah area toilet di lantai 1 kurang bersih (B9). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, tidak adanya petugas khusus

untuk menjaga kebersihan toilet yang diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 1. Faktor lainnya adalah petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi dan sore hari, dikarenakan kurangnya pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan penumpang terhadap fasilitas toilet.

Atribut pernyataan ke empat adalah kondisi suhu di ruang tunggu yang sejuk (B13). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, *air conditioner* (AC) berfungsi kurang maksimal disebabkan *air conditioner* (AC) dalam keadaan rusak, dikarenakan pihak pengelola mengontrol *Air conditioner* (AC) hanya saat terjadi kerusakan saja. Faktor lain adalah pembatas ruang tunggu dengan selasar sebelah barat dan timur materialnya hanya terbuat dari kaca, sehingga sinar matahari mudah masuk kedalam ruangan yang mengakibatkan suhu di ruang tunggu keberangkatan kurang sejuk.

Atribut pernyataan ke lima adalah Area toilet lantai 2 kurang bersih (B19). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, tidak adanya petugas khusus untuk menjaga kebersihan toilet yang diakibatkan kurangnya petugas kebersihan di lantai 2. Pada faktor lain adalah petugas kebersihan membersihkan toilet hanya pagi dan sore hari, dikarenakan kurangnya pembagian waktu khusus untuk membersihkan toilet. Sehingga toilet pada saat jam sibuk di siang hari dalam keadaan kotor. Hal ini juga diakibatkan karena tidak ada pengukuran kenyamanan penumpang terhadap fasilitas toilet, sehingga pihak pengelola tidak mengetahui kenyamanan penumpang saat menggunakan fasilitas toilet tersebut.

Atribut pernyataan ke enam adalah Akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu (B25). Berdasarkan hasil analisis menggunakan *fishbone diagram*, kecepatan akses internet yang lambat dikarenakan pihak pengelola tidak melakukan kontrol. *Wifi* dikelola oleh pihak perusahaan lain, jika akses *wifi* menjadi lambat, pihak pengelola hanya perlu melakukan *complain* kepada perusahaan tersebut. Akan tetapi pihak pengelola tidak pernah melakukan kontrol akses internet di ruang tunggu, sehingga tidak mengetahui akses internet di ruang tunggu saat lambat. Hal ini mengakibatkan akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu kurang maksimal. Pada faktor *method*, penumpang malas menggunakan *wifi*, disebabkan karena akses untuk masuk ke dalam *wifi* harus *log in* terlebih dahulu. Cara *log in* yaitu harus tersambung ke sosial media *facebook* atau *twitter*. Hal ini mengakibatkan penumpang malas untuk menggunakan *wifi* karena terlalu ribet dan tidak semua orang menggunakan sosial media tersebut.

Atribut pernyataan yang menjadi prioritas perbaikan ketujuh adalah sistem *check-in* masih terjadi banyak kesalahan (K3). Faktor yang menyebabkannya adalah faktor *man* dan

*machine*. Pada faktor *man*, kurangnya pengawasan dari pihak pengelola, menyebabkan terjadinya pungli oleh petugas bagasi. Pihak pengelola melakukan pengawasan pada saat terdapat kunjungan dari Dinas Perhubungan pusat saja. Hal ini berdampak pada banyaknya keluhan penumpang terkait sistem *check-in* masih terdapat kesalahan. Pada faktor *machine*, terjadinya kesalahan saat penimbangan diakibatkan karena petugas *setting massa* timbangan melakukan kontrol hanya 3 hari sekali yang menyebabkan tingkat keakuratan timbangan berkurang. Hal ini berdampak terjadinya kesalahan penimbangan yang mengakibatkan keluhan penumpang terhadap sistem *check-in* di terminal keberangkatan.

Tahap yang terakhir adalah rekomendasi perbaikan. Pada tahap ini merupakan usulan rekomendasi yang akan diperbaiki. Rekomendasi untuk penyampaian informasi dalam bentuk *audio* di lantai 1 adalah menambahkan bahasa Jawa Halus saat memberikan segala informasi. Mengganti pengumuman suara (*voice announcement*) dengan *running text* pada lokasi-lokasi yang penting di Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang. Solusi ini diambil sebagai upaya meningkatkan kenyamanan penumpang, sebab pengumuman suara menurut penumpang terdengar kurang jelas dan dapat mengurangi kebisingan di area terminal. Akan tetapi pengumuman melalui suara yang harus diterapkan yaitu *manual announcement (Gate)*, *final boarding call* bagi penumpang yang tidak ada di *boarding gate*, *delayed*, dan kehilangan atau penemuan barang.

Agar penumpang mudah mencari fasilitas yang di inginkan salah satunya yaitu memperbaiki papan petunjuk fasilitas. Rekomendasi perbaikannya adalah menambahkan papan utama petunjuk fasilitas (*sign board*) dan peta/denah lokasi pada pintu masuk gedung keberangkatan agar memudahkan penumpang mencari fasilitas yang di inginkan, seperti fasilitas toilet, fasilitas berkebutuhan khusus, restoran, tempat belanja, ATM, *counter information*.

Rekomendasi perbaikan pada toilet lantai 1 agar selalu bersih adalah menyediakan perangkat keras berupa PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet yang diletakkan di samping pintu keluar toilet dan perlu perlu penambahan 1 petugas, sehingga dapat melakukan pembagian jadwal khusus untuk kebersihan toilet.

Area toilet lantai 2 agar selalu bersih, maka rekomendasi yang diberikan adalah menyediakan perangkat keras berupa PC *tablet* sebagai perangkat penilaian layanan toilet yang diletakkan di samping pintu keluar toilet dan menambahkan jadwal membersihkan toilet yang awalnya dibersihkan pada waktu pagi dan sore hari diganti dengan membersihkan toilet setiap 1 jam.

Rekomendasi perbaikan pada kondisi suhu di ruang tunggu keberangkatan adalah memberikan pelatihan khusus kepada petugas bidang kelistrikan Bandar Udara agar dapat mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Sehingga petugas dapat mengerti apa yang harus dilakukan untuk mengontrol kondisi *Air Conditioner* (AC). Setelah melakukan pelatihan, petugas diberikan *job desk* kontrol *Air Conditioner* (AC). Selanjutnya, menambahkan lapisan pada kaca dinding pembatas ruang tunggu sebelah utara dan selatan, sehingga pada waktu pagi dan sore hari dapat mengurangi cahaya yang masuk.

Agar akses internet/*wifi* gratis di ruang tunggu bekerja secara maksimal, maka rekomendasi perbaikannya adalah memberikan penugasan khusus kepada petugas *Avian Security* (AVSEC) untuk mengontrol kondisi *wifi* setiap hari. Kontrol *wifi* dalam hal ini yaitu kontrol kecepatan dan jaringan *wifi* dan mengganti cara *log in wifi* ruang tunggu dengan nama maskapai masing-masing penumpang. Sehingga penumpang di ruang tunggu dengan mudah menggunakan *wifi* tanpa perlu masuk ke sosial media (*facebook/twitter*).

Rekomendasi perbaikan agar sistem *check-in* bebas dari kesalahan adalah memberikan pelayanan pelaporan keselamatan seperti aplikasi *safety reporting system*. Aplikasi *safety reporting system* adalah sistem aplikasi laporan pengaduan masyarakat/pengguna jasa Bandar Udara berbasis online. Alternatif lain yang lebih mudah yaitu mencantumkan kontak telepon dan *email* di terminal keberangkatan, apabila terdapat keluhan penumpang dapat menghubungi kontak telepon atau *email* tersebut. Untuk menghindari kesalahan keakuratan pada timbangan yang berdampak pada kepuasan penumpang, maka pihak pengelola di anjurkan mengintruksikan petugas yang sudah ada untuk melakukan *setting massa*/kalibrasi setiap hari.

Berdasarkan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang diharapkan dapat mengurangi adanya keluhan penumpang. Selain itu, dengan bertambahnya jumlah penumpang setiap tahun mengalami kenaikan dan kualitas pelayanan juga ditingkatkan maka berdampak pada kepuasan penumpang yang semakin meningkat.

Halaman ini sengaja dikosongkan