

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Umum

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan penumpang. Kepuasan merupakan respon dari penumpang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang telah dirasakannya. Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan mengalami kekecewaan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Apabila kinerja melebihi harapan maka penumpang akan sangat puas. Harapan dapat terbentuk dari pengalaman masa lampau, komentar orang lain, janji, dan informasi pasar yang ada. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan penumpang. Untuk menciptakan kepuasan penumpang, penyedia jasa harus mempertahankan pelayanan dan meningkatkannya untuk dapat memuaskan pengguna jasa angkutan umum.

3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono, 2009).

3.3 Uji Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara memberi beberapa pertanyaan kepada responden. Kuisisioner ini juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuisisioner dapat dikategorikan menjadi dua jenis yakni kuisisioner terbuka dan tertutup. Kuisisioner terbuka adalah kuisisioner yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab sedangkan kuisisioner tertutup merupakan kuisisioner yang telah menyediakan jawaban untuk dipilih oleh responden.

Adapun rumus untuk menghitung jumlah responden dengan metode Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3 - 1)$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 e = batas toleransi kesalahan

3.4 Uji validitas dan reliabilitas

Sebelum menetapkan pemilihan dan penyusunan kuisioner, perlu diperhatikan tentang validitas dan reliabilitas kuisioner yang akan dipakai. Sebab dikuatirkan terjadinya penggunaan kuisioner yang tidak *valid* dan tidak *reliabel*, untuk itu perlu diketahui validitas dan reliabilitas suatu kuisioner terlebih dahulu.

Azwar (1987) menyatakan suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2009). Pengertian reliabilitas dimaksudkan, jika kita mengukur atau menanyakan sesuatu kepada orang yang sama atau waktu yang berbeda hasilnya akan sama, dengan demikian dikatakan reliabilitas tinggi atau baik. Tetapi setiap kali diukur atau ditanyakan

hasilnya berbeda dan berubah-ubah, makanya dikatakan tidak *reliabel* atau belum dapat dipercaya.

1. Uji validitas

Rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY \cdot (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[(\sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}} \quad (3 - 2)$$

Keterangan :

r_{xy} = korelasi *product moment*

N = jumlah uji coba

X = skor tiap variabel x

Y = skor tiap variabel y

2. Uji reliabilitas

Dalam penelitian ini teknik yang dipakai adalah teknik perhitungan reliabilitas koefisien Alfa Cronbach.

Adapun rumus alfa Cronbrach :

$$r^{11} = \frac{K}{(K - 1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3 - 3)$$

Keterangan :

r^{11} = reliabilitas

K = jumlah pertanyaan (item)

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians item

σ_t^2 = varians total

3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dalam Ariyoso (2009) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerjanya.

Importance Performance Analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 2011). *Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk membandingkan kepentingan suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa, dengan pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka dapat ditentukan faktor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat kinerjanya.

Pada penelitian ini langkah pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi fasilitas-fasilitas pada jalur kedatangan penumpang yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, mengkaji tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas yang ada agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan

penumpang. Dari uraian yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka, maka dalam penelitian ini beberapa landasan teori yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. kepuasan yang akan dianalisis adalah kepuasan yang dirasakan oleh penumpang pada jalur kedatangan penumpang bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato,
2. dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan penumpang pada jalur kedatangan menggunakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan parameter analisisnya,

3. analisis yang digunakan adalah :

skala yang penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan pengukuran skala likert 5 tingkat, dengan maksud skala dan bobot sebagaimana yang ditemukan oleh Supranto, (2011), yaitu :

1. jawaban sangat puas dan sangat penting diberi bobot 5,
2. jawaban puas dan penting diberi bobot 4,
3. jawaban cukup puas dan cukup penting diberi bobot 3,
4. jawaban kurang puas dan kurang penting diberi bobot 2,
5. jawaban tidak puas dan tidak penting diberi bobot 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan hasil penilaian tingkat kepentingan pengguna jasa, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan ukuran prioritas peningkatan indikator - indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang, dan untuk lebih jelasnya

mengenai skor serta kategori penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antara kualitas kinerja dan kepentingan.

Variabel	Kualitas	Skor Penilaian	Keterangan
Pelayanan			
Tingkat Kerja		1) 1,0 – 1,9	Tidak Puas (TP)
		2) 2,0 – 2,9	Kurang Puas (KP)
		3) 3,0 – 3,9	Cukup Puas (CP)
		4) 4,0 – 4,9	Puas (P)
		5) 5,0	Sangat Puas (SP)
Tingkat Harapan		1) 1,0 – 1,9	Tidak Penting (TP)
		2) 2,0 – 2,9	Kurang Penting (KP)
		3) 3,0 – 3,9	Cukup Penting (CP)
		4) 4,0 – 4,9	Penting (P)
		5) 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber: Supranto, 2011

Dalam penelitian yang menggunakan *Importance Performance Analysis* ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3 - 4)$$

Keterangan :

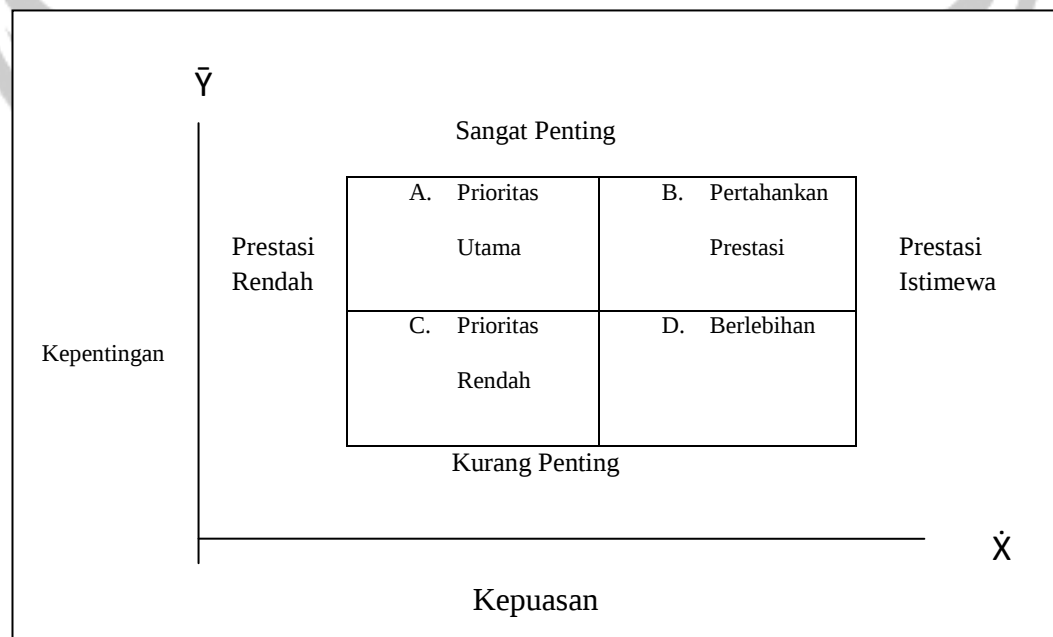
X = skor rata-rata tingkat kinerja,

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan,

n = jumlah responden.

Diagram kartesius merupakan sumbu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titiktitik (X, Y). Setelah itu akan digambarkan diagram kartesius yang dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja atau kepuasan penumpang dari seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti Gambar 3.2



Gambar 3.1 Diagram Kartesius (Sumber Supranto, 2011)

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.6 Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

3.6.1 Kedatangan

1. Baggage conveyor belt

Tergantung dari jenis dan jumlah *seat* pesawat udara yang dapat dilayani pada satu waktu. Idealnya satu *baggage claim* tidak melayani 2 pesawat udara pada saat bersamaan.

$$L = \frac{(\sum p_x n)}{60 \text{ menit}} \times 20 \text{ menit} \quad (3 - 5)$$

$$= \frac{(\sum p_x n)}{3}$$

$$\sum_n^L p$$

L = Length of conveyor belt.

p = Jumlah pesawat udara saat jam puncak.

n = Konstanta dari jenis pesawat udara dan jumlah seat.

Ketentuan :

$L \leq 12$ m menggunakan tipe *linier*,

$L > 12$ m menggunakan tipe *circle*,

$L \leq 3$ m menggunakan *gravity roller*.

Tabel 3.2 Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah Seat

No.	Jenis Pesawat Udara	Seat	N	Length of Conveyor Belt Minimum (m)	Type of Conveyor Belt
1	F27-30	52	8	3	Gravity
		60	12	4	roller
					Linier
2	F28-600	65	12	4	Linier
		85	14	5	
3	DC9-32	115	12	4	Linier
		127	20	7	

Lanjuta Tabel 3.2

No.	Jenis Pesawat Udara	Seat	N	Length of Conveyor Belt Minimum (m)	Type of Conveyor Belt
4	B737-200	86	14	5	Linier
		125	40	7	
5	DC10-40	295	40	14	Circle
		310	48	16	
6	B747-300	408	55	19	Circle
		561	60	20	

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

2. *Baggage claim area*

Untuk menghitung luas *Baggage claim area* dapat digunakan rumus :

$$A = 0,9 c + 10\% \quad (3-2) \quad (3-6)$$

Keterangan:

A = *baggage claim area* (m²),

C = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk.

Tabel 3.3 Hasil Perhitungan *Baggage Claim Area*

Terminal	<i>Baggage Claim Area</i> (m ²)
Kecil	≤ 51
Sedang	51 – 99
Menengah	100 – 495
Besar	496 - 1485

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

3. *Facility of Custom Immigration Quarantine* (Fasilitas karantina imigrasi)

Meja pemeriksaan paspor di layani oleh petugas imigrasi yang memeriksa keaslian paspor dan maksud tujuan kedatangan penumpang, serta apakah penumpang termasuk daftar *notice* (peringatan) dari kepolisian/interpol, serta pemeriksaan barang berbahaya/terlarang yang dibawa penumpang dan barang terkena bea masuk.

$$N = \frac{(a + b)t_2}{60} (+10\%) \quad (3 - 7)$$

Keterangan:

N = *Total gate passport control*,

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk,

b = jumlah penumpang transfer,

t₂ = waktu pelayanan konter (0,5 menit/pemumpang).

Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan

Besar Terminal	Jumlah Meja Pemeriksa
Kecil	1
Sedang	1 – 2
Menengah	2 – 6
Besar	6 - 17

Sumber: (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005)

4. *Hall* (ruang) kedatangan

Ruang kedatangan harus cukup luas untuk menampung penumpang serta penjemput penumpang pada waktu sibuk. Area ini dapat pula mempunyai fasilitas komersial.

Untuk menghitung luas ruang kedatangan dapat digunakan rumus,

$$A = 0,375 (b+c+2.c.f) + 10\% \quad (3-8)$$

Keterangan:

A = luas area ruang kedatangan (m^2),

b = jumlah penumpang transfer,

c = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk,

f = jumlah pengunjung per penumpang (2 orang).

Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Luas Ruang Kedatangan

Terminal	Luas Ruang Kedatangan (m^2)
Kecil	≤ 108
Sedang	109 – 215
Menengah	216 – 1073
Besar	1074 - 3218

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

5. Kerb/batas kedatangan

Lebar kerb/batas kedatangan sama seperti pada terminal keberangkatan dan panjang kerb sepanjang sisi luar bangunan terminal kedatangan yang bersisian dengan jalan umum.

Tabel 3.6 Hasil Perhitungan Lebar Kerb

Penumpang Waktu Sibuk (orang)	Lebar Kerb Minimal (m)	Panjang (m)
≤ 100	5	Sepanjang Bangunan Terminal
≥ 100	10	

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005

6. Rambu (*sign*)

- a Rambu harus dipasang yang mudah dilihat oleh penumpang.
- b Papan informasi/rambu harus mempunyai jarak pandang yang memadai untuk dilihat dari jarak yang cukup jauh.
- c Bentuk huruf dan warna yang digunakan juga harus memudahkan pembacaan dan penglihatan.
- d Warna untuk tiap rambu yang sejenis harus seragam:
 1. hijau untuk informasi petunjuk arah jalan: arah ke terminal keberangkatan, terminal kedatangan,
 2. biru untuk penanda tempat pada *indoor*: toilet, telepon umum, restoran,
 3. kuning untuk penanda tempat *outdoor*: papan nama terminal keberangkatan,

- e Penggunaan simbol dalam rambu menggunakan simbol-simbol yang sudah umum dipakai dan mudah dipahami.

7. Toilet

Untuk *toilet*, diasumsikan bahwa 20% dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas *toilet*. Kebutuhan ruang per orang sampai 1 m². Penempatan *toilet* pada ruang tunggu, *hall* keberangkatan, *hall* kedatangan. Untuk *toilet* para penyandang cacat besar pintu mempertimbangkan lebar kursi roda. *Toilet* untuk usia lanjut perlu dipasang *railing* (tempat untuk berpegang) di dinding yang memudahkan para lansia berpegangan (Muda, 2014).

Untuk menghitung luasan *toilet* dapat digunakan rumus,

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10\% \quad (3-9)$$

Keterangan:

A = luasan *toilet*,

P = jumlah penumpang waktu sibuk.

Tabel 3.7 Persyaratan Luasan *Toilet*

Besar Terminal	Luas Toilet (m ²)
Kecil	7
Sedang	7 – 14
Menengah	15 – 66
Besar	66 – 198

Sumber: Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005