

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 suatu 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.

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 untuk sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data, (Sugiyono, 2009).

3.3. Uji Kuesioner

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

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan menjadi dua jenis yakni kuesioner terbuka dan tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab

sedangkan kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang telah menyediakan jawaban untuk dipilih responden. Adapun rumus untuk menghitung jumlah responden dengan metode Slovion 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 kuesioner, perlu diperhatikan tentang validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan dipakai. Sebab dikuatirkan terjadinya penggunaan kuesioner yang tidak *valid* dan tidak *reliable*, untuk itu perlu diketahui validitas dan reliabilitas suatu kuesioner 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 di percaya 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, maka dapat dikatakan tidak *reliable* 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 variable x

Y = skor tiap variable y

2. Uji reliabilitas

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

Adapun rumus alfa Cronbach:

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

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas

K = jumlah pertanyaan (item)

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

σ_t^2 = varians total

3.5 Pengolahan Data

3.5.1 Hitung *mean*

Untuk menganalisis, penulis menggunakan metode *mean*. Metode *mean* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada terminal keberangkatan. Adapun *mean* sendiri dapat didefinisikan sebagai jumlah nilai dibagi oleh banyaknya subjek.

Mean dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Mean = X = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3-4)$$

Keterangan:

X = rata-rata

n = jumlah responden

x_i = jumlah nilai yang diberikan responden

3.5.2 Standar deviasi (SD)

Standar deviasi merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok, ataupun sering diartikan variasi sebaran data. Semakin kecil nilai sebarannya berarti variasi nilai data semakin sama. Jika bernilai 0, maka nilai semua datanya sama. Semakin besar nilai sebarannya maka data akan semakin bervariasi.

Untuk melengkapi analisis data yang telah dikumpulkan, maka akan lebih akurat apabila diukur juga besar kecilnya penyimpangan yang terjadi. Karena seringkali pengukuran dengan *mean* saja cenderung menghasilkan hasil yang sama, tetapi sebenarnya mempunyai simpangan yang berbeda. Pengukuran penyimpangan merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tinggi rendahnya perbedaan data yang diperoleh rata-ratanya.

Rumus standar deviasi adalah sebagai berikut:

$$SD = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_1^n (X_i - X)^2}$$

(3 - 5)

Keterangan:

SD = deviasi standar

X_i = jumlah nilai faktor yang diberikan responden ke- i

X = nilai rata-rata faktor

n = jumlah responden

3.5.3. Hitung persentase

Metode ini digunakan pada pertanyaan dan kuesioner untuk menentukan presentase pada pertanyaan awal dan kuesioner pada aspek legal, teknik, administrasi, ekonomis, pelaksanaan pekerjaan proyek.

Rumus perhitungan persentase dapat dirumuskan sebagai berikut

$$\text{Persentase} = \frac{X_i}{n} \times 100\% \quad (3 - 6)$$

Keterangan:

P = hasil persentase

X_i = jumlah variabel X

n = jumlah responden

3.6. Important 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.

Important Performance Analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan

konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 2011). *Important 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. *Important 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 keberangkatan 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 keberangkatan penumpang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta,
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 likeart 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 dihasilkansuatu 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 Pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
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 (KP)
	4) 4,0-4,9	Penting (P)
	5) 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber: Supranto, 2011

Dalam penelitian yang menggunakan *Imporantance Performance Analysis* ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili 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 :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}, \quad Y = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3 - 7)$$

Keterangan :

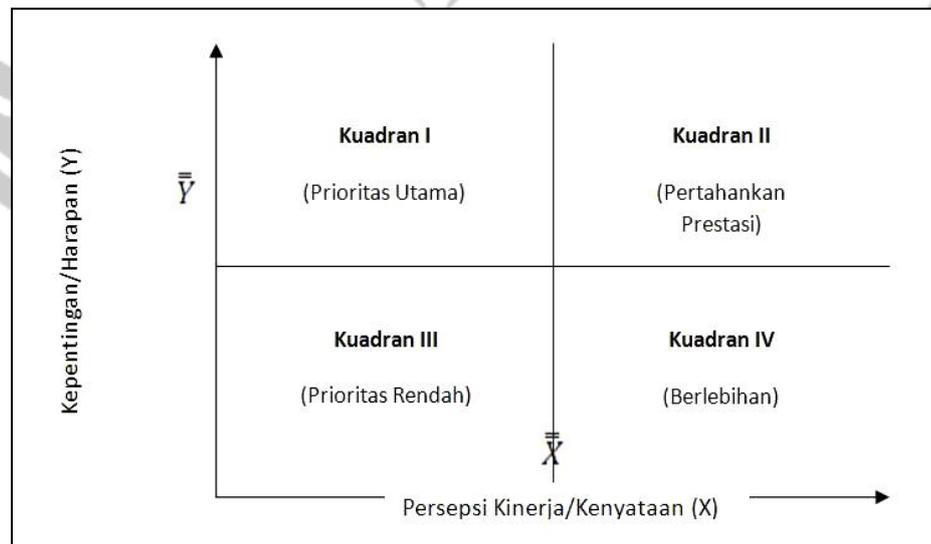
X = skor rata-rata tingkat kinerja

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 titik-titik (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 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius (Sumber Supranto, 2011)

Keterangan :

Kuadran I : 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.

Kuadran II : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.7. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Menurut Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Tahun 2005 (Terminal Keberangkatan)

1. *Hall* Keberangkatan

Hall atau ruang keberangkatan harus cukup luas untuk menampung penumpang datang pada waktu sibuk sebelum mereka

masuk menuju ke *check-in area*. Untuk menghitung luas *hall* keberangkatan dapat digunakan rumus:

$$A = 0.75 \{a(1+f)+b\}+10 \quad (3 - 8)$$

Keterangan :

- A = luas *hall* keberangkatan (m²)
 a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk
 b = jumlah penumpang transfer
 f = jumlah pengantar atau penumpang (2 orang)

Untuk mengetahui persyaratan luas *hall* keberangkatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2 Persyaratan Luas *Hall* Keberangkatan

Besar Terminal	Luas <i>Hall</i> Keberangkatan (m ²)
Kecil	132
Sedang	133 – 265
Menengah	266 – 1320
Besar	1321 – 3960

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

2. Ruang Tunggu Keberangkatan

Ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama menunggu waktu *check-in* dan selama penumpang menunggu saat boarding setelah *check-in*. Pada ruang tunggu dapat disediakan fasilitas komersial bagi penumpang untuk berbelanja selama waktu menunggu.

Untuk menghitung luas ruang tunggu keberangkatan dapat digunakan rumus:

$$A = C - \left(\frac{u.i+v.k}{30} \right) m^2 + 10\% \quad (3-9)$$

Keterangan :

A = luas ruang tunggu keberangkatan

C = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk

u = rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit)

i = proporsi penumpang menunggu terlama (0,6)

v = rata-rata waktu menunggu tercepat (20 menit)

k = proporsi penumpang menunggu tercepat (0,4)

Untuk mengetahui persyaratan luas ruang tunggu keberangkatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan

Besar Terminal	Luas Ruang Tunggu (m ²)
Kecil	≤ 75
Sedang	76 – 147
Menengah	148 – 734
Besar	735 - 2200

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

3. Check-in Area

Check-in area harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama mengantri untuk *check-in*. Untuk menghitung luas *check-in area* dapat digunakan rumus:

$$A = 0,25 (a+b) m^2 (+10\%) \quad (3 - 10)$$

Keterangan :

A = luas *check-in area* (m²)

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = jumlah penumpang transfer/transit

Untuk mengetahui persyaratan luas *check-in area* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Persyaratan Luas *Check-In Area*

Besar Terminal	Luas <i>Check-in Area</i> (m ²)
Kecil	≤ 16
Sedang	16 – 33
Menengah	34 – 165
Besar	166 – 1485

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

4. *Check- in Counter*

Meja *check-in counter* harus dirancang agar dapat menampung segala peralatan yang dibutuhkan untuk *check-in* (komputer, printer, dll), dan memungkinkan gerakan petugas menjadi efisien.

Untuk menghitung jumlah meja pada *check-in counter* dapat digunakan rumus:

$$N = \left(\frac{a+b}{60} \right) \times t1 \text{ counter } (+ 10\%) \quad (3 - 11)$$

Keterangan :

N = jumlah meja

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = jumlah penumpang transfer/transit (20%)

t1 = waktu pemrosesan *check-in* perpenumpang

(2 menit/penumpang)

Untuk mengetahui persyaratan luas *check-in counter* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.5 Persyaratan Jumlah *Check-In Counter*

Besar Terminal	Jumlah <i>Check-in Counter</i>
Kecil	≤ 3
Sedang	4 - 5
Menengah	6 - 22
Besar	23 - 66

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

5. Tempat Duduk

Kebutuhan tempat duduk diperkirakan sebesar 1/3 penumpang pada waktu sibuk. Untuk menghitung jumlah tempat duduk yang dibutuhkan, dapat digunakan rumus:

$$N = 1/3 \times a \quad (3 - 12)$$

Keterangan :

N = jumlah tempat duduk yang dibutuhkan

a = jumlah penumpang waktu sibuk

Untuk mengetahui persyaratan jumlah tempat duduk dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.6 Persyaratan Jumlah Tempat Duduk

Besar Terminal	Jumlah Tempat Duduk
Kecil	≤ 19
Sedang	20 – 37
Menengah	38 – 184
Besar	185 - 550

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

6. Toilet

Untuk *toilet* diasumsikan bahwa 20% dari penumpang waktu sibuk akan menggunakan fasilitas toilet. Kebutuhan ruang perorang adalah 1m². Penempatan toilet terletak pada ruang tunggu, *hall* keberangkatan dan *hall* kedatangan. Untuk toilet para penyandang cacat, besar pintu mempertimbangkan lebar kursi roda. Toilet untuk usia lanjut perlu dipasang *railing* di dinding yang memudahkan para lansia berpegangan.

Untuk dapat menghitung luasan toilet dapat digunakan rumus:

$$A = P \times 0,2 \times 1 \text{ m}^2 + 10\% \quad (3 - 13)$$

Keterangan:

A = luasan toilet

P = jumlah penumpang waktu sibuk

Untuk mengetahui persyaratan luas *toilet* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.7 Persyaratan Luas *Toilet*

Besar Terminal	Luas <i>Toilet</i> (m ²)
Kecil	7
Sedang	8 – 14
Menengah	15 - 66
Besar	67 - 198

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

7. Fasilitas *Custom Imigration Quarantine*

Pemeriksaan *passport* diperlukan untuk terminal penumpang keberangkatan internasional, serta pemeriksaan orang-orang yang masuk dalam daftar cekal dari imigrasi.

Untuk menghitung jumlah meja pemeriksaan pada *counter* dapat digunakan rumus:

$$N = \left(\frac{(a+b)t^2}{60} \right) \times (+10\%) \quad (3 - 14)$$

Keterangan :

N = jumlah *gate passport control*

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk

b = jumlah penumpang transfer/transit

t² = waktu pelayanan *counter* (0,5 menit/penumpang)

Untuk mengetahui persyaratan jumlah meja pemeriksaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.8 Persyaratan Jumlah Meja Pemeriksaan

Besar Terminal	Jumlah Meja Pemeriksaan
Kecil	1
Sedang	1 – 2
Menengah	3 – 6
Besar	7 – 17

Sumber : Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005

