

Penilaian Pelayanan Pengguna Jasa Terminal Bandar Udara Wiriadinata Tasikmalaya

READI HERDIANSYAH*, DWI PRASETYANTO

Program Studi Magister Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia
Email: readi.herdiansyah@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Terminal bandar udara merupakan suatu fasilitas penunjang perpindahan transportasi untuk menghubungkan moda transportasi darat dengan udara. Terminal Bandar Udara harus dapat melayani jumlah penumpang waktu sibuk. Standar pelayanan harus memadai persyaratan yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan perlu dinilai dari sudut pandang pengguna jasa bandar udara. Penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan kondisi eksisting terhadap PM 178 2015. Untuk penilaian berdasarkan persepsi pengguna dilakukan kuesioner dan analisis dengan metode Importance and Performance Analysis. Tujuan dari penelitian ini yauntuk mengetahui kinerja operasional dan penilaian sudut pandang pengguna. Hasil analisis menunjukkan nilai tingkat pelayanan sebesar 12,77 - "D" Cukup sedangkan nilai untuk proses keberangkatan dan kedatangan sebesar 70 "C" Baik, fasilitas memberikan kenyamanan memperoleh nilai 100 "A" Istimewa, fasilitas nilai tambah memperoleh nilai 40 "C" Baik. Dari 43 atribut pertanyaan, hasil analisis menunjukkan kuadran A - 12 butir pertanyaan, B - 2 butir pertanyaan, C - 27 butir pertanyaan serta kuadran D - 2 butir pertanyaan.

Kata kunci: tingkat pelayanan, kepuasan pengguna, PM 178 Tahun 2015, analisis kepentingan dan kinerja

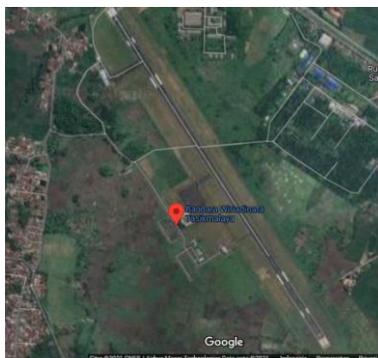
ABSTRACT

An airport terminal is a transportation support facility to connect land and air transportation modes. Airport terminals must be able to serve the number of passengers at busy times. Service standards must meet the specified requirements. Service quality needs to be assessed from the perspective of airport service users. Performance assessment is carried out by comparing the existing conditions to PM 178 2015. For the assessment based on user perceptions, questionnaires and analysis using the Importance and Performance Analysis method are carried out. The purpose of this study is to determine the operational performance and assessment of the user's point of view. The results of the analysis show that the service level value is 12.77 - "D" Enough while the value for the departure and arrival processes is 70 "C" Good, facilities providing comfort get a value of 100 "A" Special, value added facilities get a value of 40 "C" Good . Of the 43 question attributes, the results of the analysis show quadrant A - 12 questions, B - 2 questions, C - 27 questions and quadrant D - 2 questions.

Keywords: level of service, user satisfaction, PM 178 2015, importance and performance analysis

1. PENDAHULUAN

Transportasi udara memberi alternatif keuntungan dimana dapat mempersingkat waktu untuk menempuh perjalanan jarak yang cukup jauh. Salah satu upaya untuk mendorong perkembangan transportasi udara melalui perbaikan seluruh sistem dan komponen pendukungnya, antara lain terminal penumpang [2][5][6]. Gedung terminal bandar udara adalah suatu komponen penghubung antara moda transportasi darat dan moda transportasi udara, harus dapat melayani jumlah pergerakan penumpang pada jam sibuk dan dengan perencanaan untuk periode jangka panjang. Gedung terminal juga harus memungkinkan operasional yang fleksibel dan menghindari kendala yang dapat timbul apabila dilakukan pengembangan. Hal ini dilakukan agar dinamika permintaan (*demand*) yang terus meningkat dapat terpenuhi [9][17]. Selain itu kelayakan, tingkat pelayanan, dan standar pelayanan harus memadai sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh Kementerian Perhubungan. Kementerian Perhubungan mengeluarkan peraturan berupa Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara yang dijadikan acuan dalam perencanaan gedung terminal Bandar Udara yang diresmikan pada tahun 2015 Dengan demikian standar penilaian setiap Bandar Udara di seluruh wilayah Indonesia perlu mengacu pada peraturan tersebut. Bandar Udara Wiriadinata merupakan Bandar Udara Pengumpan di bawah Satuan Pelayanan UPT Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Pada saat sebelum pandemi virus corona, rute penerbangan yang dilayani adalah rute Tasikmalaya (TSY) dari dan ke Halim Perdana Kusuma (HLP) Jakarta. Berdasarkan pencatatan Kantor Satuan Pelayanan Bandar Udara Wiriadinata data lalu lintas angkutan udara, jumlah penumpang tercatat 87.964 penumpang dari bulan Juli 2017 hingga bulan Maret 2020. Tercatat 44.798 penumpang dari Halim Perdana Kusuma, Jakarta ke Tasikmalaya dan 43.166 penumpang dari Tasikmalaya ke Halim Perdana Kusuma Jakarta [8][11][13][14][15][16]. Pada **Gambar 1** merupakan lokasi Bandar Udara Wiriadinata Kota Tasikmalaya.



Gambar 1. Peta lokasi bandar udara Wiriadinata Kota Tasikmalaya (Sumber: Citra Satelit Google Maps, 2021)

2. METODOLOGI

2.1 Acuan Peraturan Pelayanan Untuk Pengguna Jasa Bandar Udara

Persamaan 1 hingga Persamaan 4 merupakan perhitungan standar acuan pelayanan untuk pengguna jasa terminal Bandar Udara yang tercantum di dalam Peraturan Menteri 178 2015 [2].

$$\text{Kapasitas Terminal Ideal} = \frac{\text{Luas Terminal Eksisting} \times \frac{\text{Ruang Operasional (\%)}}{\text{Standar Luar Terminal}}}{\text{Koefisien Penumpang Waktu Sibuk}} \quad \dots(1)$$

$$\text{Tingkat Okupansi} = \frac{\text{Jumlah Penumpang per tahun}}{\text{Kapasitas Terminal Ideal} \times 100\%} \quad \dots(2)$$

$$\text{Nilai Tingkat Pelayanan} = \frac{\text{Luas Terminal Eksisting} \times \text{Ruang Operasional (\%)}}{\text{PWS per tahun}} \quad \dots(3)$$

$$\text{Nilai IAP4} = \frac{\text{PWS} \times \text{Standar Luas Terminal}}{\text{Luas Eksisting Terminal}} \quad \dots(4)$$

Berikut merupakan standar untuk hasil penghitungan IAP4 [3][10]:

1. $IAP4 < 0,6$ = Kapasitas masih mencukupi
2. $0,75 > IAP4 > 0,6$ = Kapasitas menjadi perhatian untuk dikembangkan
3. $IAP4 > 0,75$ = Kapasitas perlu dikembangkan

Skala nilai merupakan pelayanan pada kondisi aktual yang disediakan penyedia jasa kemudian dibandingkan dengan dengan standar acuan perhitungan kinerja operasional yang ditetapkan. Klasifikasi dan skala nilai pada kapasitas terminal bandar udara diuraikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Skala Nilai Pada Penilaian Standar Acuan Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Nilai	Predikat	Nilai Tingkat Pelayanan	Skala Nilai		
			Fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan	Fasilitas yang memberikan Kenyamanan	Fasilitas yang memberikan nilai tambah
A	Istimewa	> -30	90 -100	90 -100	51 -60
B	Baik Sekali	20-30	75 -89	75 -89	41 - 50
C	Baik	14-19	60 - 74	60 - 74	31 - 40
D	Cukup	7-13	40 - 59	40 - 59	21 - 30
E	Kurang	2-6	20 - 39	20 - 39	11 - 20
F	Buruk	< 2	0 - 19	0 - 19	0 -10

(Sumber: PM 178 Tahun 2015)

2.2 Persyaratan Teknis Luas Ruang Fasilitas Bandar Udara

Perhitungan persyaratan teknis bangunan terminal dalam menentukan luasan area pada masing-masing fasilitas yang ditinjau dihitung dengan **Persamaan 5 hingga Persamaan 7** sebagai berikut [4]:

1. *Check in Area* harus cukup untuk menampung PWS selama mengantri untuk *check in*.

$$A = 0,25(\text{Luas area ruang check in} + \text{Jumlah penumpang transfer})m^2 + 10\% \quad \dots(5)$$

2. Ruang tunggu keberangkatan harus tersedia fasilitas komersial yang dapat menampung waktu sibuk penumpang selama menunggu waktu *check in* dan menunggu keberangkatan setelah *check in*.

$$A = \text{Jumlah PWS} - \left(\frac{60 \times 0,6 + 20 \times 0,4}{30} \right) m^2 + 10\% \quad \dots(6)$$

3. *Baggage Claim Area* harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama antri di ruang pemeriksaan penumpang dan bagasi.

$$A = 0,25(\text{Luas area ruang check in} + \text{Jumlah penumpang transfer})m^2 + 10\% \quad \dots(7)$$

2.3 Kepuasan Pengguna

Penilaian konsumen terhadap lima dimensi kualitas kinerja pelayanan merupakan faktor penilaian yang mewakili persepsi konsumen terhadap lima dimensi tersebut. Berikut

merupakan lima dimensi *Service Quality* menurut Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007) [8]:

1. Bukti fisik (*Tangible*) adalah bukti fisik yang dapat dilihat dan dimanfaatkan pada suatu fasilitas dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak pengguna maupun pihak luar. Tampilan dan kemampuan prasarana fisik serta keadaan lingkungan merupakan bukti adanya pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa atau pengelola.
2. Keandalan (*Reliability*) merupakan upaya pengelola suatu fasilitas pelayanan untuk melayani penumpang sesuai janji dengan akurat juga terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan bentuk inisiatif dalam membantu atau memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada pelanggan secara informatif.
4. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopan-santunan petugas, serta kemampuan para petugas pelayanan untuk memantik kepercayaan para pengguna jasa kepada pengelola atau penyedia jasa layanan.
5. Empati (*Empathy*) merupakan perhatian yang bersifat personal atau pribadi yang diberikan secara khusus untuk pengguna jasa dengan upaya memahami keinginan pengguna jasa.

2.3 Kepuasan Pengguna

Importance and performance analysis (IPA) merupakan metode untuk memperoleh data informasi dari pengguna terhadap suatu pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingannya [3][5][7][9]. Dalam metode ini, pentingnya suatu variabel di mata pengguna dianalisis bersama dengan kinerja penyedia layanan. Dengan demikian, penyedia jasa lebih fokus menerapkan strategi pengembangan mengikuti prioritas pengguna jasa layanan yang lebih dominan [1]. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menggunakan *skala likert* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jawaban sangat puas/sangat penting diberi nilai angka 5.
2. Jawaban puas/penting diberi nilai angka 4.
3. Jawaban cukup puas/cukup penting diberi nilai angka 3.
4. Jawaban kurang puas/kurang penting diberi nilai angka 2.
5. Jawaban tidak puas/tidak penting diberi nilai angka 1.

Nilai *mean* hasil penilaian terhadap konsumen disajikan pada suatu diagram kartesius atau disebut juga *Importance-Performance Matrix*. Hasil sebaran hasil jawaban pada kuadran berkaitan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dijelaskan sebagai berikut [6][9][17]:

1. Kuadran A (prioritas rendah) adalah area kuadran yang menampung faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kinerja aktual tidak istimewa atau bukan hal prioritas yang perlu diutamakan.
2. Kuadran B (konsentrasi) adalah area kuadran memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, namun faktor-faktor ini tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Tingkat kepuasan yang diperoleh adalah kepuasan rendah. Variabel-variabel yang masuk di kuadran ini harus meningkatkan kinerja.
3. Kuadran C (pertahankan kinerja) adalah area kuadran yang terdiri dari faktor-faktor yang dirasa penting dan memenuhi kepuasan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna jasa layanan.
4. Kuadran D (mungkin berlebihan) adalah area kuadran yang berisi faktor-faktor yang dirasakan kurang penting oleh pengguna jasa, namun pelayanan yang diberikan melebihi harapan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengolahan Data

Bandar Udara Wiriadinata Tasikmalaya memiliki luas (1.251,2 m²) berdasarkan *as built drawing* Rincian luasan per area Terminal Bandar Udara Wiriadinata yang ditinjau adalah sebagai berikut: *Check-in Area* (64m²), Ruang Tunggu Keberangkatan (96m²) dan *Area Baggage Claim* (72 m²). *Layout* Terminal Bandar Udara Wiriadinata ditunjukkan pada **Gambar 2** [8].



Gambar 2. Layout terminal bandar udara Wiriadinata (Sumber: Kantor Satpel Bandar Udara Wiriadinata, 2021)

Data lalu lintas penerbangan di Bandar Udara Wiriadinata - Tasikmalaya yang tersaji dalam pencatatan data statistik Satuan Pelayanan Bandar Udara Wiriadinata dari tahun 2017 hingga bulan Maret tahun 2020 dapat dilihat pada **Tabel 2**. Penerbangan domestik yang dilayani oleh Bandar Udara Wiriadinata hanya melayani satu rute, yaitu rute dari Bandar Udara Halim Perdana Kusuma (HLP) menuju Tasikmalaya (TSY) dan rute sebaliknya.

Tabel 2. Data Jumlah Penumpang [Jiwa]

Tahun	Penumpang		Jumlah
	HLP-TSY	TSY-HLP	
2017	6.327	5.868	12.195
2018	17.253	16.628	33.881
2019	18.711	17.864	36.575
2020	2.507	2.806	5.313
Jumlah	44.798	43.166	87.964

(Sumber: Satpel Bandar Udara Wiriadinata, 2021)

Penumpang waktu sibuk dihitung dari jumlah penumpang tahunan dikali dengan koefisien. Tabel koefisien pada diambil dari Peraturan Menteri Nomor 178 tahun 2015 [10]. Data jumlah penumpang yang digunakan untuk perhitungan waktu sibuk yaitu jumlah penumpang tahunan pada tahun 2019 yaitu sebanyak 36.575 penumpang. Perhitungan menggunakan pendekatan volume jam puncak atau jam waktu sibuk sebesar 0,200 terhadap total jumlah penumpang tahunan. $PWS = \text{Jumlah penumpang per tahun} \times \text{Koefisien} [\%] = 36.575 \times 0,200\% = 74$ penumpang. Dapat disimpulkan bahwa jumlah penumpang waktu sibuk adalah sebanyak 74 orang penumpang.

3.2 Hasil Penilaian Kinerja Operasional Bandar Udara Wiriadinata

Analisis perhitungan kapasitas terminal penumpang berdasarkan PM 178 tahun 2015 yang meliputi perhitungan kapasitas untuk luas setiap penumpang pada waktu sibuk dan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan dan pengoperasian. Setelah data-data dikumpulkan dan dilakukan pengolahan data selanjutnya dilakukan perhitungan nilai kapasitas terminal diantaranya; kapasitas terminal ideal dihitung dengan **Persamaan 1**, tingkat okupansi dihitung dengan **Persamaan 2**, nilai *level of service* (tingkat pelayanan) dengan

Persamaan 3 serta perhitungan IAP4 pada **Persamaan 4**. Hasil perhitungan nilai kapasitas untuk terminal Bandar Udara Wiriadinata disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Perhitungan Kapasitas Terminal Bandar Udara Wiriadinata

No	Uraian	Analisis Kapasitas Terminal Bandar Udara Wiriadinata	Keterangan
1	Jumlah Penumpang Tahunan	36.575	pax/th
2	Koefisien Penumpang Jam Sibuk	0,200%	koefisien penumpang
3	Penumpang Waktu Sibuk (PWS)	74	pax/jam sibuk
4	Luas Lantai Terminal Existing	1.251	m ²
5	Luas Lantai Sirkulasi	250	20% terhadap luas
6	Luas Lantai Fungsional	1.001	m ²
7	Luas Lantai Konsesi	56	m ²
8	Prosentase Lantai Konsesi	5,6%	
9	Luas Lantai Operasional	945	m ²
10	Prosentase Lantai Operasional	75,5%	
11	Luas/PWS Domestik	14	m ² /PWS
12	Kapasitas Terminal Ideal	33.743	pax/tahun
13	Tingkat Okupansi	108%	
14	<i>Level of Service</i>	12,77	D-Cukup
15	Indikasi Awal Pembangunan (IAP 4)	0,83	Kapasitas Menjadi Perhatian Untuk Dikembangkan

Data dari hasil kuesioner yang dilakukan terhadap pengguna jasa terminal Bandar Udara Wiriadinata Tolak ukur penilaian merupakan penilaian terhadap waktu pelayanan dan jumlah kursi tersedia pada ruang tunggu keberangkatan. Perolehan hasil penilaian berdasarkan pengamatan langsung di terminal untuk Fasilitas yang digunakan pada fasilitas keberangkatan dan kedatangan terminal Bandar Udara Wiriadinata adalah sebesar 70 poin. Skala Nilai untuk fasilitas ini termasuk pada kategori "C" dengan predikat "Baik".

Berdasarkan pengamatan langsung di terminal dengan menggunakan form penilaian dari tabel penilaian standar pelayanan untuk penilaian fasilitas yang memberikan kenyamanan Bandar Udara Wiriadinata memperoleh total skor nilai sebesar 100 poin, di mana termasuk pada kategori "A" dengan predikat "Istimewa".

Tolak ukur ntuk penilaian pada fasilitas yang memberikan nilai tambah pada Bandar Udara Wiriadinata berupa fasilitas penunjang seperti adanya mushola, ATM, restoran, tempat mengisi daya dan lain sebagainya tersedia dengan fasilitas yang lengkap, bersih untuk kenyamanan pengguna jasa terminal Bandar Udara Wiriadinata selama berada di area terminal. Hasil perolehan penilaian pada fasilitas ini adalah sebesar 40 termasuk pada kategori "C" dengan predikat "Baik".

Dari hasil pengumpulan data dan analisis terhadap penilaian kinerja operasional berikut merupakan rekapitulasi hasil penilaian kinerja operasional aktual Bandar Udara Wiriadinata tersaji pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Operasional

No	Standar Pelayanan	Skor Penilaian	Klasifikasi Nilai
1	Kapasitas Terminal Bandar Udara		
	Kapasitas Terminal Ideal	33.743	Pax/tahun
	Tingkat Okupansi	108%	
	Tingkat Pelayanan (<i>Level of Service</i>)	12,77	D-Cukup
2	Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4)	0,83	Kapasitas Menjadi Perhatian Untuk Dikembangkan
	Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan	70	C - Baik
3	Fasilitas terminal yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang	100	A - Istimewa
4	Fasilitas terminal yang memberikan nilai tambah	40	C - Baik

Setelah perhitungan dan pengumpulan data luasan area terminal dilakukan, selanjutnya membandingkan luasan terminal berdasarkan *as built drawing* dengan hasil perhitungan luas berdasarkan persyaratan teknis SKEP 77/VI/2005 [4] berdasarkan **Persamaan 4 hingga Persamaan 6**.

Tabel 5. Perbandingan Luas berdasarkan *as built drawing* dengan Luas Persyaratan Teknis berdasarkan SKEP 77/VI/2005

No.	Area Penelitian	Luas berdasarkan <i>as built drawing</i>	Luas berdasarkan Persyaratan Teknis SKEP 77/VI/2005
1	Area <i>Check-in</i>	64 m ²	24 m ²
2	Ruang Tunggu Keberangkatan	72 m ²	80 m ²
3	<i>Baggage Claim</i>	96 m ²	74 m ²

Perbandingan luas pada **Tabel 5** menunjukkan pada area ruang tunggu keberangkatan dapat dilihat bahwa luas eksisting lebih kecil dari luas yang dipersyaratkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada area ini kapasitas kurang untuk menampung jumlah penumpang waktu sibuk sebanyak 74 orang.

3.3 Hasil Penilaian Kepuasan Pengguna Bandar Udara Wiriadinata

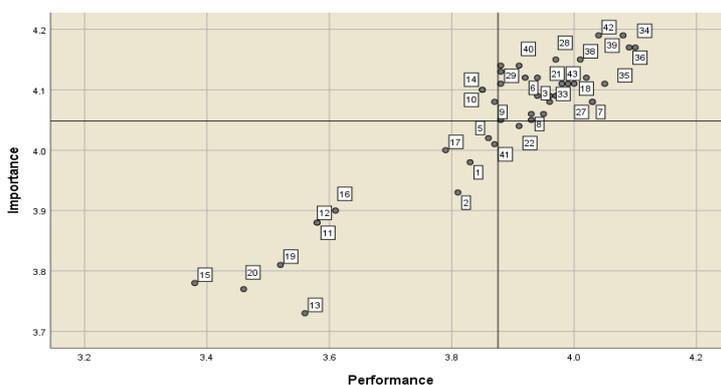
Penilaian kepuasan pengguna Bandar Udara dilakukan kuesioner terhadap masyarakat yang pernah menggunakan Bandar Udara Wiriadinata sebelum pandemi Covid-19. Pengambilan kuesioner dilakukan secara daring (dalam jaringan). Atribut pertanyaan disusun menjadi lima dimensi kualitas pelayanan dimana untuk dimensi Bukti Fisik (*tangible*) sebanyak 21 atribut pertanyaan, dimensi keandalan (*reliability*) sebanyak 7 atribut pertanyaan, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 5 atribut pertanyaan, dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 6 atribut pertanyaan serta untuk dimensi empati (*emphaty*) diwakilkan oleh 5 atribut pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disebarkan sebagai kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan terminal bandar udara Wiriadinata.

Setelah dilakukan kuesioner data yang telah diolah selanjutnya dilakukan uji kualitas data antara lain; uji validitas dan uji reliabilitas. Pada hasil uji validitas terhadap 43 butir pertanyaan nilai koefisien korelasi untuk variabel kepuasan pengguna seluruhnya menunjukkan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,197. Untuk uji reliabilitas dinyatakan reliabel sebab angka *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 pada setiap dimensi atribut. Berdasarkan hasil uji kualitas tersebut

dapat ditarik kesimpulan seluruh butir pertanyaan variabel kepuasan pengguna valid dan dapat dinyatakan layak sebagai alat ukur data penelitian.

Analisis GAP skor diperoleh dari skor hasil pengolahan data dari 100 responden yang memberikan penilaian atau tanggapan terhadap kuesioner dengan 43 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Wiriadinata. Hasil analisis GAP skor dari 43 atribut pertanyaan terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menunjukkan hasil negatif berarti terjadi ketidakpuasan terhadap harapan. Dari hasil perhitungan GAP skor yang sudah diurutkan dari hasil skor negatif terbesar ke hasil skor negatif terkecil.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperlukan analisis lanjutan untuk menentukan skala prioritas dalam upaya peningkatan kualitas dari setiap atribut yang ada, adapun cara dalam menentukan skala prioritas peningkatan atau pengembangan kualitas yang ada dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah dihitung nilai batas atau nilai *cut-off*, selanjutnya dilakukan pemetaan nilai kinerja (sumbu-x) dan harapan (sumbu-y) berupa data sebaran kinerja dan harapan pengguna jasa Bandar Udara Wiriadinata dalam diagram kartesius terhadap 43 variabel penilaian kinerja dan harapan pada **Gambar 3**.



**Gambar 3. Hasil diagram kartesius
(Sumber: Hasil Analisis IPA menggunakan program SPSS)**

Dari **Gambar 3** tersebut maka hasil analisis dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A (*low priority*)
Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah P1, P2, P5, P11, P12, P13, P15, P16, P17, P19, P20 dan P41.
2. Kuadran B (*concentrate here*)
Variabel-variabel yang termasuk dalam area kuadran B adalah P10 dan P14.
3. Kuadran C (*keep up the good work*).
Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah P3, P6 - P9, P18, P21, P23 - P40, P42 dan P43.
4. Kuadran D (*berlebihan*)
Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah P4 dan P22.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian yang diperoleh berdasarkan PM. No 178, 2015 kapasitas terminal didapat bahwa nilai *Level of Service* sebesar 12,77 termasuk klasifikasi D-Cukup dan hasil IAP4 menunjukkan hasil sebesar 0,83 dimana kapasitas menjadi perhatian untuk dikembangkan. Penilaian fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan mendapatkan nilai 70 dengan predikat "C" (Cukup). Penilaian fasilitas yang memberikan kenyamanan penumpang

- mendapatkan nilai 100 dengan predikat "A" (Istimewa) dan untuk penilaian fasilitas yang memberikan nilai tambah mendapat nilai 40 dengan predikat "C" (Baik). Hasil analisis ruang berdasarkan as built drawing luas eksisting ruang tunggu keberangkatan tidak memenuhi persyaratan teknis. Selisih kurang luas sebesar 8m² dan hasil analisis GAP menunjukkan seluruh atribut kinerja aktual didapat nilai GAP negatif yang berarti pengguna jasa Bandar Udara Wiriadinata belum merasa puas terhadap pelayanan penyedia jasa.
2. Hasil analisis menggunakan metoda IPA dapat disimpulkan bahwa dalam kuadran A terdapat 12 atribut yang perlu dipertimbangkan untuk dilakukan pengembangan karena manfaat yang dirasakan sangat kecil. Pada kuadran B terdapat 2 atribut yang perlu ditingkatkan agar kinerja pada 2 atribut dalam kuadran ini meningkat, yaitu pada kuadran P10 (ruangan khusus bagi ibu dan anak yang tersedia untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susu) dan pada fasilitas P14 (ruangan yang tersedia bagi anak-anak untuk tempat bermain). Pada Kuadran C berisikan atribut yang dianggap penting sesuai dengan harapan pengguna, jumlah atribut pada kuadran C adalah 27 atribut serta pada kuadran D terdapatsebanyak 2 atribut.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Arsyad, L.O.M.N., Rianse, U., Samdin & Putra, A.A. (2021). Matahora Airport Service Performance Analysis with Importance Performance Analysis (IPA) Method. *IJCE (Internasional Journal of Civil Engineering)*, 10(1), 37-50.
- [2] Badan Standardisasi Nasional. (2004). *SNI 03-7046-2004 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- [3] Darus, M.D. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar . *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 408-420.
- [4] Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2005). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas*. Jakarta: Kementerian Perhubungan - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- [5] Elanda, S. (2016). *Evaluasi Kapasitas dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani. Tugas Akhir*. Surakarta: Program Studi Teknik Sipil - Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [6] Erlangga, A. & Widiyanto, B.W. (2016, Maret). Tingkat Pelayanan Check-In Counter Lion Air Di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung Menggunakan Metode Antrian. *RekaRacana: Jurnal Teknik Sipil*, 2(1), 131-140.
- [7] Gerson. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- [8] Kementerian Perhubungan - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2020). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Triwulan I Tahun 2020*. Jakarta: Kementerian Perhubungan - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
- [9] Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- [10] Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raka Grafindo.
- [11] Martilla, J.A. & James, J.C. (1977, January). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77079.
- [12] Paais, M.W., Rintawati, D. & Sari, C. (2019). Analisis kapasitas terminal penumpang Bandar Udara Sentani di Jayapura. *Seminar Intelektual Muda #1, 11 April 2019, "Keberlanjutan Ruang Layak Huni Berbasis Kearifan Lokal: Inovasi Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni dalam Perencanaan dan Perancangan Lingkungan Terbangun"* (pp. 290-294). Jakarta: Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan - Univesitas Trisakti.
- [13] Satpel Bandara Wiradinata Tasikmalaya. (2017). *Laporan Tahunan Bandar Udara Cakrabhuwana Tahun 2017*. Tasikmalaya: Satpel Bandara Wiradinata Tasikmalaya.

- [14] Satpel Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. (2018). *Laporan Tahunan Bandar Udara Cakrabhuwana Tahun 2018*. Tasikmalaya: Satpel Bandara Wiriadinata Tasikmalaya.
- [15] Satpel Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. (2019). *Laporan Tahunan Bandar Udara Carkrabhuwana Tahun 2019*. Tasikmalaya: Satpel Bandara Wiriadinata Tasikmalaya.
- [16] Satpel Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. (2020). *Laporan Tahunan Bandar Udara Cakrabhuwana*. Tasikmalaya: Satpel Bandara Wiriadinata Tasikmalaya.
- [17] Windyastari, S., Huda, M. & Rini, T.S. (2019, April). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Konstruksi*, 7(1), 67-74.
- [18] Yarlina, L. (2012, Juni). Analisis Kapasitas Terminal Penumpang di Bandar Udara SMB II Palembang. *Jurnal Penelitian Perhubungan Udara*, 38(2), 118-125.