

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. (Persero) ANGKASA PURA II
TERHADAP PENUMPANG PENERBANGAN INTERNASIONAL DI
TERMINAL BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II
PEKANBARU RIAU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH:

**JONI SURYA
10125018861**

PROGRAM 51

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM

PEKANBARU RIAU

2010

ABSTRAK

Judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. (Persero) ANGKASA PURA II TERHADAP PENUMPANG PENERBANGAN INTERNASIONAL DI TERMINAL BANDARA SULTAIN SYARIF KASIM II PEKANBARU RIAU

Penelitian ini dilakukan di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman Simpang Tiga Pekanbaru Riau. Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan terhadap penumpang penerbangan internasional. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Terhadap Penumpang Penerbangan Internasional di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru - Riau. Sedangkan Manfaat Penelitian ini adalah memberikan informasi tambahan kepada perusahaan mengenai bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan, sebagai bahan acuan bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti masalah yang sama, dapat mengembangkan ilmu Manajemen Pemasaran yang penulis dapatkan selama di bangkuk kuliah. Analisa data yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan sampel sebanyak 100 orang dari penumpang penerbangan internasional. Hasil analisis penelitian ditemukan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan yang dijadikan variabel sudah Netral. Akan tetapi masih ada variabel yang dinilai kurang baik oleh responden.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. PerumusanMasalah	6
C. Tujuan Dan ManfaatPenelitian	6
D. SistematikaPenulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. PengertianKualitasPelayananPublik	9
B. Prinsip Dan StandarPelayananPublik	21
C. PengertianJasa	31
D. Sifat Dan KarakteristikJasa	32
E. Macam-MacamJasa	37
F. PemasaranJasa	38
G. HipotesisPenelitian	43
H. VariabelPenelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. LokasiPenelitian	44
B. Jenis Dan Sumber Data	44
C. Populasi Dan Sampel	45
D. MetodePengumpulan Data	45
E. Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. SejarahSingkat Perusahaan	47
B. StrukturOrganisasi Perusahaan	49
C. Aktivitas Perusahaan	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. KarakteristikResponden	80

B. Analisis Kualitas Pelayanan	85
C. Analisis Fisik / Tangibles	89
D. Analisis Empati	95
E. Analisis Keandalan / Reliability	98
F. Analisa Keresponsifan / Responsiveness	101
G. Analisis Keyakinan / Assurance	104

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Data Operator Penerbangan Internasional di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau.....	2
Tabel I.2	: Data Jumlah Penumpang Penerbangan Internasional Tahun 2004-2008 di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau.....	2
Tabel I.3	: Data Jumlah Pesawat Penerbangan Internasional Tahun 2004 – 2008 di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau	3
Tabel IV.1	: Komposisi Karyawan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Fungsi Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau	64
Tabel IV.2	: Komposisi Karyawan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Jenis Kelamin Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau	64
Tabel IV.3	: Komposisi Karyawan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Kelompok Umur Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau	65
Tabel IV.4	: Komposisi Karyawan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau.....	66
Tabel IV.5	: Kondisi Bandara SSK II Saat ini.....	67
Tabel IV.6	: Komposisi Karyawan Dinas Pengamanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Jenis Kelamin Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau.....	75
Tabel IV.7	: Komposisi Karyawan Dinas Pengamanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Kelompok Umur Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau.....	75
Tabel IV.8	: Komposisi Karyawan Dinas Pengamanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Cabang Bandara SSK II Pekanbaru – Riau.....	76
Tabel V.1	: Responden menurut jenis kelamin	80
Tabel V.2	: Responden menurut tempat tinggal.....	81

Tabel V.3	: Responden menurut kelompok umur	81
Tabel V.4	: Responden menurut kebangsaan / kewarganegaraan	82
Tabel V.5	: Responden menurut jenis pekerjaan.....	83
Tabel V.6	: Responden menurut tujuan / keperluan ke luar negeri.....	83
Tabel V.7	: Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan	86
Tabel V.8	: Tanggapan responden terhadap fisik bandara	92
Tabel V.9	: Tanggapan responden terhadap empati karyawan	95
Tabel V.10	: Tanggapan responden terhadap keandalan karyawan	98
Tabel V.11	: Tanggapan responden terhadap koresponsifan karyawan	102
Tabel V.12	: Tanggapan responden terhadap keyakinan	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan wilayah yang semakin pesat membutuhkan kelancaran transportasi, termasuk transportasi udara. Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, maka Pemerintah Daerah pun berkeinginan untuk mendatangkan investor baik dari dalam maupun luar negeri sesuai dengan iklim bisnis dan kemajuan perkembangan daerah. Seiring pula dengan akan diberlakukannya era perdagangan bebas, maka tidak dapat pula dielakkan peningkatan arus kedatangan maupun keberangkatan penumpang pesawat udara baik ke dalam maupun ke luar negeri. Ditambah lagi dengan kunjungan wisatawan mancanegara yang dapat menambah devisa negara.

Dari hal tersebut di atas, maka perlulah kiranya ditinjau oleh sarana prasarana transportasi udara yang memadai, khususnya sarana bandar udara, yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya aktivitas penerbangan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut diatas, di Provinsi Riau telah diketahui keberadaan Bandara Sultan Syarif Kasim II yang melayani operator-operator penerbangan, baik penerbangan domestik maupun penerbangan internasional. Adapun operator penerbangan yang melayanirute penerbangan khususnya penerbangan internasional adalah:

Tabel.1 : Data Operator Penerbangan Internasional Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Nama Operator	Rute Yang dilayani
Fire Fly	Pekanbaru – Subang, Malaysia
Air Asia	Pekanbaru - Kuala Lumpur, Malaysia
Riau Airlines	Pekanbaru - Malaka, Malaysia

Sumber : Dinas Pegum PT. Angkasa Pura II Pekanbaru, 2008.

Berdasarkan data yang dikumpulkan selama beberapa tahun terakhir, telah terlihat adanya peningkatan aktivitas penerbangan internasional, baik arus kedatangan, keberangkatan pesawat maupun jumlah penumpang yang datang, berangkat maupun penumpang transit. Seperti dilihat pada tabel berikut ini

Tabel.2 : Data Jumlah Penumpang Penerbangan Internasional Tahun 2004-2008 Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Tahun	Jumlah Penumpang			Jumlah	Persentase
	Datang	Berangkat	Transit		
2004	24.503	28.837	3.382	56.722	15,33 %
2005	26.311	27.841	3.211	57.363	15,5 %
2006	38.730	39.227	4.833	82.790	22,37 %
2007	37.062	39.780	139	76.981	20,8 %
2008	46.325	49.820	87	96.232	26 %
Total				370.088	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. Angkasa Pura II Pekanbaru, 2008.

Dari tabel 1.2 di

atas dapat dilihat jumlah penumpang penerbangan internasional di Bandara SSK 11 Pekanbaru. Pada tahun 2004, jumlah penumpang yang datang sebanyak 24.503 orang, jumlah penumpang berangkat sebanyak 28.837 dan jumlah penumpang -

penumpang transit sebanyak 3.382 orang, dengan total jumlah penumpang sebanyak 56.722 orang, atau sebesar 15,33%. Pada tahun 2005, jumlah penumpang yang datang sebanyak 26.311 orang, jumlah penumpang berangkat sebanyak 27.841 orang, dan jumlah penumpang

transit sebanyak 3.211 orang, dengan total jumlah penumpang sebanyak 7.363 orang, atau mengalami kenaikan menjadi 15,5 %. Pada tahun 2006, jumlah penumpang yang datang sebanyak 38.730 orang, jumlah penumpang berangkat sebanyak 39.227 orang, dan jumlah penumpang yang transit sebanyak 4.833 orang, dengan total jumlah penumpang sebanyak 82.790 orang, atau mengalami kenaikan menjadi 22,37 %. Pada tahun 2007, jumlah penumpang yang datang sebanyak 37.062 orang, jumlah penumpang berangkat sebanyak 39.780 orang, dan jumlah penumpang transit sebanyak 139 orang, dengan total jumlah penumpang sebanyak 76.981 orang, atau mengalami penurunan menjadi 20,8%. Pada tahun 2008, jumlah penumpang yang datang sebanyak 46.32 orang, jumlah penumpang berangkat sebanyak 49.820 orang, dan jumlah penumpang transit sebanyak 87 orang, dengan total jumlah penumpang sebanyak 76.981 orang, atau mengalami kenaikan menjadi 26 %.

Selanjutnya untuk melihat jumlah pesawat penerbangan internasional dari

tahun 2004-2008 Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini.

Tabel 1.3 : Data Jumlah Pesawat Penerbangan Internasional Tahun 2004-2008 Di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Tahun	Jumlah Pesawat		Jumlah	Persentase
	Datang	Berangkat		
2004	1.175	1.177	2.352	20,84 %
2005	1.038	1.028	2.066	18,3 %
2006	1.080	1.084	2.164	19,17 %
2007	1.153	1.157	2.310	20,46 %
2008	1.211	1.185	2.396	21,23 %
Total			11.288	100 %

Sumber : Dinas Pegam PT. Angkasa Pura II Pekanbaru, 2008.

jumlahpesawatyangdatangsebanyak 1.175 unit, jumlahpesawatberangkatsebanyak 1.177 unit,dengan total jumlahpesawatsebesar 2.352 unit, atausebesar 20,84 %. Padatahun 2005, jumlahpesawat yang datangsebanyak 1.038 unit, jumlahpesawatberangkatsebanyak 1.028 unit, dengan total jumlahpesawatsebesar 2.066 unit, ataumengalamipenurunanmenjadi 18,3% . Padatahun2006, jumlahpesawat yang datangsebanyak 1.080 unit, jumlahpesawatberangkatsebanyak 1.084 unit, dengan total jumlahpesawatsebanyak 2.164 unit, ataumengalamikenaikanmenjadi 19,17 %.Padatahun 2007,jumlahpesawat yangdatangsebanyak 1.153 unit, jumlahpesawatberangkatsebanyak 1.157 unit,dengan total jumlahpesawatsebesar 2.310 unit, ataumengalamikenaikanmenjadi 20,46%. Padatahun 2008, jumlahpesawat yang datangsebanyak 1.211unit, jumlahpesawatberangkatsebanyak 1.185 unit, dengan total jumlahpesawatsebesar 2.396 unit, ataumengalamikenaikansebesar 21,23 %.

Melihatpadapesatnyapeningkatanaktivitaspenerbangantersebut, praktistelahterjadi peningkatkanaktivitaspelayanankebandarudaraan.Untukituperlulahkiranyasecarater us-menerusdilalokanpenyempurnaandanpeningkatanpelayanan, keselamatan,

dankenyamananpenggunajasaBandar udara.Untukmelaksanakanhaltersebut, telahdibuatdanditetapkanaturan-
aturansecaranasionalmaupuninternasional.Untukmenetapkanstandaraturansecarain ternasional, telah di standarisasiolehbadanintemasional PBB, dalamhaliniadalahorganisasi ICAO (*International Civil Aviation Organization*).

Adapunorganisasi ICAO iniadalahbadanorganisasidibawahnaungan PBByang khususmenanganimasalahpenerbangandanpelayanankebandarudara.Dalamorganis asiini, setiap orang justru yang menjadianggota PBB harusikutmematuhiaturan - aturan yang ditetapkanoleh ICAO.Aturan - aturaninidisebut Annex, yang salahsatunyaadalah Annex 9 yang mengaturtentangmasalahfasilitaskebandarudaraan. Sedangkansecaranasional, pemerintah RI jugatelahmenetapkanaturan- aturandanstandaroptimalisasipelayanankebandarudaraan.

Merujukpadaaturanaturantersebutdiatas, makaseharusnya PT. (Persero) AngkasaPura II selakuperusahaanpenyediajasakebandarudaraanmampumemberikanpelayanan yang optimal.Namunmenurutpengamatanpenulis, PT. (Penero) AngkasaPura II belumdapatmemberikanpelayanansecara optimal.Hal inidibuktikandenganadanyagejalasepertimasihadanyaangkaketerlambatankedatang anmaupunkeberangkatanpesawatudara yang padaumumnyadisebabkanolehmasalahteknissertacuaca.Gejalalainnyasepertimasih

pendeknya jalur Runway dan Tariway yang menyebabkan tidak dapatnya pesawat berbadan lebar seperti pesawat jenis Boeing DC-10 masuk bandara SSK II. Gejalalain yang terlihat adalah masih kurang fasilitas pada terminal penumpang internasional.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah ini dalam bentuk skripsi dengan judul " Analisis Kualitas Pelayanan PT (Persero) Angkasa Pura II Terhadap Penumpang Penerbangan Internasional di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II.

Pekanbaru - Riau.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan suatu masalah dalam penelitian ini yaitu " Bagaimana kualitas Pelayanan PT (Persero) Angkasa Pura II Terhadap Penumpang Penerbangan Internasional di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru - Riau ? "

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Suatu usaha atau kegiatan tidak bisaberjalan tanpa adanya tujuan yang jelas. Maka sehubungan dengan itu, dengan hal penelitian ini bertujuan:

Untuk menganalisa Kualitas Pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Terhadap Penumpang Penerbangan Internasional di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru - Riau.

Sedangkan Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi tambahan kepada perusahaan mengenai bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.
2. Sebagai bahan acuan bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti masalah yang sama.
3. Dapat mengembangkan ilmu Manajemen Pemasaran yang penulis dapatkan selama di bangkuk kuliah.

D. Sistematika Penulisan

Secara umum, sistematika penulisan ini disusun atas beberapa bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN.

Pada Bab ini mengemukakan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA.

Pada Bab ini membahas tentang Landasan Teoritis yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.

Pada Bab ini membahas tentang Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data serta Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.

Pada Bab ini Membahas tentang Gambaran Umum Perusahaan, Sejarah Singkat Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Serta Aktivitas Perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Pada Bab ini Penulis membuat hasil Penelitian dan temuan-temuan di lapangan serta pembahasan bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada penumpang penerbangan internasional di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru - Riau.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN.

Dari berbagai pembahasan yang telah diuraikan, maka pada Bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang dianggap perlu.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan mengandung arti sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melaluisistem, prosedur dan metode tertentu dalarn rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan menurut Purwadharminta (1998:289) adalah : Suatu Perbuatan atau cara melayani seseorang secara tepat dan memuaskan. Pelayanan menurut

Albrecht dalam Lovelock seperti yang dikutip dalam Sedarmayanti (2004:78)

pelayanan adalah sebagai "*.....a total organizational approach that makesquality af service as perce' d by the costomer, the number one driving force foroperation of the business* ". (Suatu pendekatan organisasi total yang menjadikualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan pengerakutama dalam pengoperasian bisnis).

Disamping itu Gasperz (1997:241) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa yang membedakannya dengan barang yaitu :

1. Pelayanan merupakan output tak berbentuk.
2. pelayananmerupakan output variable, tidak standar.
3. Pelayaun tidak dapat disimpan dalam inventaris, tetapi dapat dikonsumsi

dalam produksi.

4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6. Keterampilan personel "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9. Perusahaan jasa umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.
12. pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
13. Option penetapan harga lebih rumit.

Pelayanan kepada publik adalah suatu kegiatan dari sebuah instansi atau organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Selain itu menurut Thoha seperti yang dikutip dalam Sedarmayanti (2004:84) Pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Ciri-ciri khusus dari pelayanan publik ini adalah :

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata, contoh perijinan, sertifikat informasi, ketertiban, kebersihan, keamanan dan lain-lain.

2. Selalu terkait dengan pelayanan-pelayanan lain dan membentuk jaringan system pelayanan yang berskala regional
3. Pelayanan internal cukup menonjol, sebagai akibat tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis.
4. Efisiensi dan efektifitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan.
5. Masyarakat sebagai pelayan tak langsung.
6. Tujuan akhir untuk menciptakan tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya sendiri.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat adanya rasa puas terhadap layanan yang diberikan adalah dalam satu tujum dari pelayanan public ini. Kepuasan masyarakat adalah suatu tanggapan positif terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Gaspersz (1996:87) ada sepuluh dimensi dalam memberikan pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu. :

1. Kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu yang diharapkan yang berkaitan dengan waktu proses penyelesaiannya, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.
2. Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan rehabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yaitu personil

3. yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan masyarakatcermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan.

ramah, ceria, lincah dan gesit.

4. Tanggung jawab yaitu dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penerimaan pada keluhan masyarakat.
5. Kelengkapan yaitu pelayanan yang meyangkut lingkup ketersediaansarana pendukung dari pelayanan komplementer.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu kemudahan mendapatkanpelayanan berkaitan dengan banyaknya outline, petugas melayani danfasilitas mendukung.
7. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengn motivasi untuk pola-polabaru pelayanan.
8. Pelayanan pribadi yaitu berkaitan dengan dan memberikan,menanggapi kebutuhan khas.
9. Kenyamanan memperoleh pelayanan yaitu berkaitan dengan ruang tungguatau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data informasi dan petunjuk-petunjuk.

Mutu pelayanan adalah suatu acuan pada tingkatan baik tidaknya suatu pelayanan. Ada 7 macam ukuran mutu pelayanan yang sering digunakan yaitu :

1. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
3. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi, sarana dan prasarana yang memadai.

4. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.

5. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pelanggan.
6. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.
7. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Sehubungan dengan sikap pelayanan yang baik sangat menentukan kualitas, maka ada empat unsur yang harus diperhatikan : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan yang bila salah satu unsurnya tidak dipenuhi akan timbul ketimpangan kualitas pelayanan. Pemahaman tentang kualitas pelayanan yang baik membutuhkan pengkajian dan pemahaman yang tepat.

Pengertian kualitas menurut Feigenbaum (1998:6) adalah sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Ini berarti penilaian terhadap kualitas pelayanan bersifat subyektif yakni tergantung pada penilaian pelanggan.

Menurut Lovelock seperti yang dikutip dalam Sedarmayanti (2004:89), adalah prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles. The appearance of physical, equipment, and communication materials.*
2. *Reliability, the ability to perform the promised service dependably and accurately.*

3. *Responsiveness. The willingness to help customers and provide prompt service.*

4. *Assurance. The Knowledge of employees and their ability to convey trust and confidence.*

5. *Empathy. The Provision of individualized attention to customers.*

1. Terjemah, seperti : penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan komunikasi material.
2. Handal, yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Bertanggung jawab, yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. Empati, perhatian perorangan pada pelanggan.

Pendapat di atas sejalan dengan pendapat Parasuraman seperti yang dikutip oleh Tjiptono (1996:89), faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas pelayanan adalah :

1. *Reliability*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesiapan karyawan untuk memberikan jasa pelayanan.
3. *Competence*, yaitu keterampilan dan pengetahuan.
4. *Access*, kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
5. *Courtesy*, sikap sopan, ramah dan menyenangkan pelanggan.
6. *Communication*, adanya komunikasi yang lancar antara produsen jasa dan pengguna jasa.

7. *Credibility*, sikap jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, keamanan dalam pengurajasa.
9. *Understanding*, mamahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, bukti fisikjasa seperti fasilitas yang digunakan, peralatan dan lain-lain.

Sedangkan pelayanan berkualitas menurut Wyckof seperti yang dikutip oleh Tjiptono (1996 : 89) dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama Service Excellence yaitu..

1. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang diharapkan oleh para pengguna jasa. Rasa aman ini ada beberapa macam yaitu seperti rasa aman dari adanya pencurian baik kendaraan ataupun barang-barang. selanjutnya juga rasa aman dalam arti psikis dan psikologis. Rasa aman psikologis adalah rasa aman yang dirasakan jiwa saat sedang menerima layanan. Masalah keamanan sedikit banyak juga menyangkut fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan. Terciptanya keamanan akan memberikan rasa ketenangan bagi para pengguna jasa dalam berurusan. Sehingga pengguna jasa dapat menikmati pelayanan yang diberikan.

2. Kenyamanan

Kenyamanan juga dapat dikaitkan dengan fasilitas atau sarana prasarana seperti ruang tunggu, tempat pelayanan, kemudahan.

3. Keramahan

Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan seperti baik dalam berpenampilan, bertutur kata, bahasa tubuh, bahasa tutur yang sopan dan

ramah serta gesit.

4. Ketepatan Waktu :

Kepastian dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan akan menimbulkan perasaan puas bagi pengguna jasa baik dari segi mutu dan kapasitas biaya. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik dapat menimbulkan perasaan puas dan senang. Berdasarkan uraian di atas maka pengertian kualitas pelayanan public adalah hasil penilaian atas segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Dengan demikian, kualitas pelayanan meliputi sejumlah keistimewaan produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan sehingga dapat memberi pelayanan yang berkualitas sehubungan penggunaan produk yang digunakan oleh pelanggan. Berdasarkan pada apa yang telah diutarakan maka pada dasarnya kualitas pelayanan dapat meliputi aspek kemampuan sumber daya manusia sarana dan prasarana, prosedur yang dilaksanakan dan jasa yang diberikan. Menyangkut aspek kemampuan sumber daya manusia maka perlu

diupayakan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan dan keahlian serta sikap agar dapat lebih berkualitas. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi maka diperlukan sumber daya manusia profesional yang mengubatr diri agar tetap eksis mengikuti perkembangan. Untuk itu ada beberapa pendapat ahli tentang arti profesionalisme yaitu :

Mentrrut Thomas H Pettern Jr., seperti yang dikutip oleh Sedamrayanti (20M:76), Profesionalisme apabila pekerjaan itu mencerminkan adanya dukungan berupa :

1. Ciri pengetahuan.
2. Diabdikan untuk kepentingan orang lain.
3. Keberhasilan pekerjaan tersebut bukan didasarkan pada keuntungan finansial.
4. Didukung oleh adanya organisasi (asosiasi), profesi tersebut antara lain menentukan berbagai ketentuan yang merupakan kode etik dan bertanggungjawab dalam memajukan dan penyebarannya profesi yang bersangkutan.
5. Ditentukan adanya standar kualifikasi profesi.

selain itu Legge dan Exley mengutarakan pula seperti yang dikutip oleh Sedarmayanti (2004:77) bahwa profesionalisme adalah :

1. Keterampilan yang didasarkan atas pengetahuan teoritis.
2. Diperoleh dengan pendidikan tinggi dan latihan kemampuannya diakui oleh rekan sejawatnya.
3. Punya organisasi profesi yang menjamin berlangsungnya budaya profesi melalui persyaratan untuk memasuki organisasi tersebut, yaitu ketaatan pada kode etik profesi.
4. Adanya nilai khusus yang harus diabdikan pada kemanusiaan.

Hal ini berarti aspek kemampuan sumber daya manusia terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap. Bila keterampilan pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan menjadi lebih profesional akan hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugas, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan.

secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Begitu pula dengan sarana dan prasarana dapat dikatakan bahwa apabila sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Sedangkan yang berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

Aspek yang terakhir yaitu menyangkut jasa yang diberikan, menurut Kotler (1997:83) Pengertian Jasa adalah : Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Lebih lanjut Kotler (1997:84) juga menjelaskan bahwa jasa memiliki karakteristik dan implikasi tersendiri terhadap pemasaran, karakteristik tersebut adalah:

1. Tidak berwujud

Jasa tidak berwujud, jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk menghindari ketidakpastian, pembeli akan mencari bukti dari kualitas jasa. Mereka menarik kesimpulan mengenai

kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

2. Tidak terpisahkan.

Jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan harus dikonsumsi.

3. Bervariasi

Jasa sangat bervariasi karena bergantung pada siapa yang menyediakan, kapan dan di mana jasa itu dilakukan. Perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah pengendalian kualitas. Pertama adalah investasi pelatihan karyawan yang baik, kedua adalah menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Langkah ketiga adalah memantau kepuasan pelanggan lewat survey pelanggan.

4. Mudah lenyap

Jasa tidak dapat disimpan, namun mudah lenyapnya jasa tidak merupakan masalah bila permintaan tetap.

Berdasarkan ini semua kunci yang utama untuk dapat memberikan jasa yang berkualitas tinggi adalah dengan memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry seperti yang dikutip oleh Kusnardi (2001:202) lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa adalah:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
Manajemen.

tidak selalu memahami cara tepat apa yang diinginkan pelanggan.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Para personil mungkin kurang terlatih atau tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau mereka dihadapkan pada suatu standar yang berlawanan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan tepat.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh para wakil perusahaan dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut.

Hal di atas menjelaskan bahwa aspek yang diberikan akan mengalami peningkatan kualitas pelayanan bila sesuai dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

Menurut Buchori Alma (2005:286) sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan.
2. Pelayanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personil tidak memuaskan.

4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
5. Cost terlalu tinggi karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang, dan harga tidak sesuai.
6. Promosi/ iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan

B. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000:190) bentuk layanan umum tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi yang tugasnya memberikan penjelasan.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan sebagian besar dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Sedangkan menurut Moenir (2000:186) pelaksana layanan dapat dibagi dalam dua kelompok yaitu :

1. Badan yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan pemerintah adalah badan yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan umum. Pelayanan umum yang dilaksanakan pemerintah mempunyai dampak luas dalam masyarakat.

2. Pelaku Layanan

Pelaku layanan yang utama dalam hal ini layanan sebagai salah satu fungsi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintahan dilaksanakan oleh pegawai negeri. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 631 KEP/ M. PAN/ 71 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdiri dari :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Yaitu dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu

yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Proses produksi pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin. Sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Standar pelayanan adalah suatu dokumentasi berisi rincian teknis dari sebuah pelayanan, yaitu pernyataan visi dan misi pelayanan, prosedur pelayanan, denah alur pelayanan, ketentuan tarif, prasyarat pelayanan, klasifikasi pelanggan, jenis layanan, jaminan mutu dan janji pelayanan (Freddy Rangkuti ;2003 : 18). Manfaat standar pelayanan yaitu:

1. Merupakan jaminan mutu bagi para pelanggan.
2. Merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

Standar pelayanan yang baik telah diatur di dalam intruksi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/Jv.I.PAN/7/2003 dimana setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus dipublikasikan sebagai jaminan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh standar pelayanan meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberian pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai

dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya I tadrf pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan penyelenggara pelaksanaan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Prinsip dan standar yang ditetapkan oleh pernerintah ini berdasarkan teori-teori yang disampaikan oleh para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu diantaranya :

1. Nilai

Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut. Yang dibutuhkan oleh pelanggan adalah pelayanan serta manfaat dari produk tersebut. Selain itu, pelanggan mengeluarkan waktu dan tenaga guna mendapatkan suatu produk. Kriteria nilai bagi pelanggan (customer value)

dapat digambarkan sebagai berikut :

$$\text{Nilai bagi pelanggan} = \frac{\text{Kualitas}}{\text{Biaya}} \times \frac{\text{Layanan}}{\text{Waktu}}$$

Menurut Newman Gross seperti yang dikutip oleh Freddy Rangkuti(2003:31), mengembangkan suatu model yang menunjukkan bahwa konsumen memilih (membeli atau tidak) suatu produk berdasarkan lima komponen, yaitu :

- a. Nilai fungsi : manfaat suatu produk dikaitkan dengan kemampuan produk tersebut untuk memenuhi fungsinya dari sudut pandang pertimbangan ekonomi.
- b. Nilai sosial : manfaat suatu produk dikaitkan dengan kemampuan produk tersebut dengan satu kelompok sosial tertentu.
- c. Nilai enrosi : manfaat suatu produk dikaitkan dengan kemampuan produk tersebut untuk membangkitkan perasaan atau emosi penggunaanya.
- d. Nilai epistem : manfaat suatu produk dikaitkan dengan kemampuan produk tersebut untuk memenuhi keingintahuan pemakainya.
- e. Nilai kondisi : manfaat suatu produk dikaitkan dengan kemampuan produk tersebut untuk memenuhi keperluan penggunaanya pada saat dan kondisi tertentu.

2. Daya Saing

suatu produk jasa maupun barang harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa pelanggan. Dengan demikian, suatu produk memiliki daya saing bila keunikan serta

kualitas pelayanannya disesuaikan dengan manfaat serta pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

3. Persepsi pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai proses di mana individu memilih, mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna, persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap :

- a) Tingkat kepentingan pelanggan
- b) Kepuasan pelanggan
- c) Nilai

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah:

- a) Harga
- b) Citra
- c) Tahap pelayanan
- d) Momen pelayanan

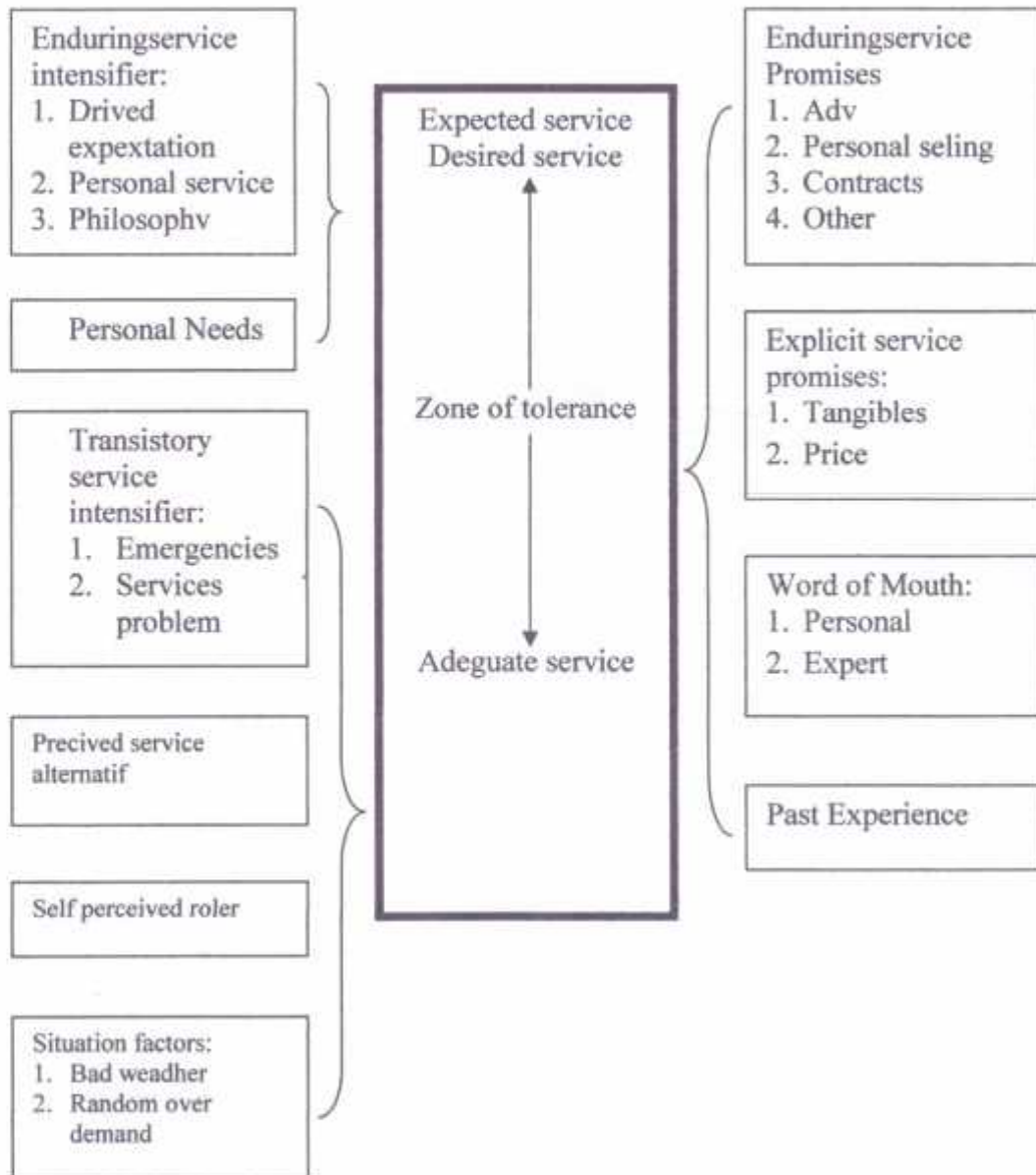
4. Tingkat Kepentingan pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba suatu produk jasa yang akan diujicobanya standar acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Freddy Rangkuti (2003 : 31).

Menurut A Zeithaml, A Parasuraman dan Leonard L . Berry, seperti yang dikutip oleh Freddy Rangkuti (2003:37), membuat atau model konseptual

mengenai tingkat kepentingan pelanggan seperti pada diagram dibawah ini :

Gambar II.1 : Diagram Model Konseptual dari Tingkat Kepentingan Pelanggan



Sumber : Freddy Rangkuti (2003 : 37)

Model di atas menunjukkan bahwa ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu *adequate service* dan *desired service*.

- a. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.
- b. *Desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

Desired service dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

- a. Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar. Pelanggan berharap dilayani dengan baik karena ia melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung falsafah individu yang bersangkutan.
- b. Kebutuhan perorangan. Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan pelanggan.
- c. Janji secara langsung. Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan dijanjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi / organisasi pemberi jasa"
- d. Janji secara tidak langsung. Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang seharusnya diberikan. Petunjuk tersebut meliputi harga secara peralatan

pengukur pelayanan.

- e. Komunikasi mulut ke mulut. pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan menerima informasi atau pernyataan yang disampaikan oleh pihak lain (bukan organisasi penyedia jasa), misalnya oleh individual orang ahli, laporan pelanggan, serta publisitas.
- f. Pengalaman masa lalu. Pelayanan yang diharapkan oleh pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan karena dia telah memiliki pengalaman yang meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahuinya.

Adequate service dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

- a. Keadaan darurat. pelayanan minimal yang harus diterima oleh pelanggan karena pelanggan membutuhkan pelayanan tersebut untuk sementara waktu. Pelayanan ini bersifat individual dan dapat meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa tersebut, misalnya asuransi mobil saat terjadinya kecelakaan lalu lintas.
- b. Ketersediaan alternatif. Semakin banyak alternatif semakin tinggi tingkat kepentingan pelayanannya.
- c. Derajat keterlibatan pelanggan. Semakin besar keterlibatan pelanggan, semakin sukar pelanggan melontarkan keluhan dan pelanggan semakin merasa harus menerima hasil pelayanan.
- d. Faktor-faktor yang tergantung situasi. Pelayanan minimal yang masih dapat diterima oleh pelanggan karena adanya peristiwa yang biasa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia

jasa. Misalnya cuaca buruk, bencana alam dan sebagainya. Pelayanan yang diperkirakan. Pelayanan yang dapat diterima pelanggan karena pelanggan telah memperkirakan akan mendapat pelayanan seminimal mungkin. Pelayanan yang diperkirakan tersebut cenderung merupakan perkiraan pelanggan atas transaksi individu dan bukan keseluruhan hubungan dengan penyedia jasa.

C. Pengertian Jasa

Sejumlah ahli telah merumuskan definisi jasa yang konklusif, namun hinggakini belum ada satupun definisi jasa yang diterima secara bulat. Keberagaman definisi tentang jasa tersebut dapat dilihat dalam berbagai rumusan berikut:

Basu Swasta mengemukakan pengertian jasa adalah barang yang tidak kentara (intangible product) yang dibeli dan dijual di pasar melalui transaksi pertukaran yang saling menguntungkan (Basu Swastao 1999:318).

Sedangkan Adrian payne mengemukakan pengertian jasa sebagai berikut :
Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya yang melibatkan sejumlah transaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa muncul dan produksi suatu jasa bisa saja atau bisa juga tidak mempunyai kaitannya dengan produk fisik (Adrian Payne, 1993 :8)

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau instruksi fisik yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, liburan, kecepatan dan kesehatan) yang secara prinsip intangible bagi pembeli pertamanya

Pada pengusaha yang bergerak di bidang usaha jasa kegiatan utama yang dilaksanakan adalah memberikan suatu pelayanan atau memberikan jasa yang memuaskan pada para konsumen yang membutuhkannya. Oleh karena ini tidak dapat dilihat fisiknya, diraba ataupun tidak berwujud maka si pemberi jasa tersebut harus mampu memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada konsumen bahwa jasa yang diberikan tersebut dapat mendatangkan kepuasan tertentu bagi para pemakainya.

D. Sifat dan Karakteristik Jasa

Sifat khas dari jasa memberikan berbagai ciri yang dapat membedakannya dengan barang, yakni (M. Mursid, 1993: 116) :

1. Maya atau tidak teraba (intangibility) : Karena jasa tidak teraba pelanggan tidak dapat mengambil contohnya seperti : mencicipi, merasakan, melihat, mendengar atau mencium sebelum pelanggan membelinya.
2. Tak terpisahkan (inseparability) : Jasa biasanya tidak terpisahkan dengan pribadi penjual. Untuk jasa tertentu bersamaan misalnya jasa dokter

gigi menciptakan dan menggunakannya pada saat itu. Tak terpisahkan berarti

penjualan perusahaan.

3. Heterogenitas : Output dari jasa tidak ada standarisasinya, setiap unit jasa agak berbeda dengan unit jasa lain yang sama.
4. Cepat hilang (perishability) dan permintaan yang berfluktuasi : Jasa cepat hilang dan tidak dapat disimpan. Pemasaran jasa selalu berubah menurut waktu, misalnya montir yang mengangur pada hari kemarin tidak dapat diganti pada hari ini dan merupakan kerugian selama-lamanya, terkecuali untuk hal-hal tertentu misalnya jasa asuransi.

Secara umum sifat-sifat jasa dapat di kelompokkan atas lima bagian yaitu sebagai berikut (Buchari Alma, 19992:230) :

1. Menyesuaikan dengan selera konsumen, yaitu jasa yang bertingkat kemampuan tinggi dan pelayanan yang lebih efektif.
2. Keberhasilan pemasaran jasa dipengaruhi oleh jumlah pendapatan penduduk. Hal ini sehubungan dengan hirarki kebutuhan manusia.
3. Pada pelaksanaan pemasaran jasa tidak di temukan adanya fungsi manusia.
4. Mutu jasa dipengaruhi oleh benda berwujud, yang maksudnya orang ataupun hak pengusaha jasa. Di mana pengusaha atau jasa ini di harapkan dapat memperoleh benda atau jasanya dengan baik sehingga memuaskan konsumen pemakai jasa.
5. Saluran distribusi dalam pemasaran jasa tidak begitu penting karena pada umumnya dalam marketing jasa tidak digunakan agen.

Menurut Yazid bahwa sifat-sifat jasa adalah sebagai berikut (Yazid,1999:28):

1. Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi maupun disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Karena itu jasa tidak bisa disimpan.
3. Fluktuasi permintaan jasa sering sulit untuk dikendalikan.
4. Jasa juga tidak bisa di-display setiap saat atau dengan mudah dikomunikasikan kepada konsumen karena itu kualitas jasa mungkin sulit untuk dinilai oleh konsumen.
5. Jasa tidak bisa dipatenkan secara sah, sehingga akan mudah sekali ditiru oleh pesaing.
6. Lain dari itu, penentuan harga jasa juga sulit karena biaya pemrosesan jasa sulit dibedakan mana yang biaya tetap dan mana biaya operasi. Secara umum karakteristik yang membedakan antara jasa dengan barang

menurut Edward W. Wheatley adalah (Buchari ALna, 1998:207):

1. Pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh emosi.
2. Jasa bersifat tak berwujud berbeda dengan barang yang bersifat berwujud, dapat dilihat, dirasa, dicium, memiliki berat, ukuran dan sebagainya.
3. Barang bersifat tahan lama tetapi jasa tidak bisa dibeli dan dikonsumsi pada waktu yang sama.
4. Barang dapat disimpan sedangkan jasa tidak dapat disimpan.
5. Ramalan permintaan dalam marketing barang merupakan masalah, tidak

demikian halnya dengan marketing jasa untuk menghadapi masa-masa puncak, dapat dilatih dengan khusus.

6. Adanya masa puncak yang sangat padat merupakan masalah tersendiri bagi marketing jasa, pada masa puncak ada kemungkinan layanan diberikan oleh produsen sangat minim, misal waktunya dipersingkat, &EN dapat melayani langganan sebanyak mungkin, jika mutu jasanya tidak dikontrol maka dapat berakibat negatif terhadap perusahaan karena banyak langganan merasa tidak puas.

7. Usaha jasa sangat mementingkan unsur manusia.

8. Distribusinya bersifat langsung dari produsen ke konsumen. Klasifikasi jasa dapat dilakukan berdasarkan tujuh kriteria yaitu (Fandy Tjiptono, 2000:8) :

1. Segmen pasar

Berdasarkan segmen pasar jasa dapat di bedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir dan jasa organisasional.

2. Tingkat keberwujudan (*tangibility*)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini jasa dapat di bedakan menjadi tiga macam yaitu:

a. *Rented goods service*

Dalam jenis ini konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk berdasarkan tarif selama waktu itu pula.

b. *Owned good service*

Produk yang dimiliki konsumen diperbaiki, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya atau dipelihara atau dirawat oleh perusahaan jasa.

c. *Non good service*

Karakteristik pada jenis ini adalah jasa personalia bersifat intangible (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan.

3. Keterampilan penyedia jasa

Berdasarkan tingkat penyedia jasa terdiri dari Professional Service dan Non Professional Service. Pada jasa yang memerlukan keterampilan tinggi dalam proses operasinya pelanggan cenderung sangat efektif dalam memilih penyedia jasa.

4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi jasa dapat dibagi menjadi Commercial Service atau Profit Service dan Non Profit Service.

5. Regulasi

Dari aspek regulasi jasa dapat dibagi menjadi Regulated Service (misalnya pialang, angkutan umum dan perbankan) dan Non Regulated Service (seperti makelar, katering dan pengecatan rumah).

6. Tingkat insentif karyawan

Berdasarkan tingkat ini jasa dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Equipment Based Service dan People Based Service.

V. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini secara umum jasa dapat di bagi menjadi High Contract Service dan Low Contract Service.

E. Macam-Macam Jasa

Jasa dapat di golongan menjadi dua golongan besar secara umum golongan tersebut adalah (Basu Swastha 1999:319):

1. Jasa industri (Industrial Service)

Disediakan untuk organisasi dalam lingkup yang luas termasuk pengolatan, pertambangan, pertanian, organisasi non lembaga dan pemerintah.

2. Jasa konsumen (Consumer service)

- a. Pemasaran jasa konvenen

Jasa konvenen adalah jasa konsumen yang pembelinya sering dan masyarakat membelinya dengan melakukan usaha minimal.

- b. Pemasaran jasa shopping

Jasa shopping adalah jasa konsumsi yang di pilih oleh masyarakat sesudah mengadakan perbandingan kualitas, harga dan reputasi.

- c. Pemasaran jasa spesial

Jasa spesial adalah jasa konsumsi dimana dalam pembelinya pembeli harus melakukan usaha pembelian khusus melalukan dengan cara atau dengan pembayaran yang lebih besar, misalnya jasa dokter spesialis.

F. Pemasaran Jasa

Dalam suatu perusahaan, pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok disamping kegiatan usaha lainnya yang dilakukan oleh pengusaha dalam mempertahankan serta mengembangkan perusahaan dimasa akan datang. Untuk itu, berhasil atau tidaknya dalam pencapaian tujuan perusahaan tersebut tergantung pada bidang pemasaran.

Sebagaimana di ketahui pemasaran sering diistilahkan orang dengan *marketing*, pengertian dan definisinya telah mengalami perkembangan ilmu pengetahuan, tergantung dari sudut manajemen para ahli ekonomi menilainya. Apakah dari sudut fungsi, kelembagaan dan dari sudut manajemennya atau melihat secara keseluruhan yang merupakan suatu sistem pemasaran.

Menurut M. Manulang yang mengatakan pengertian pemasaran sebagai berikut : Pemasaran adalah segala aktivitas yang dikerjakan untuk memindahkan barang dari tangan produsen ke tangan konsumen (M. Manulang, 1990: 9).

Pemasaran ialah tindakan yang menyebabkan berpindahnya hak milik atas barang dan jasa dari penjual kepada pembeli, yang menimbulkan distribusi fisik atas barang tersebut (Ign. Sukamdiyo, 1996 : 65).

Dari kedua definisi pemasaran tersebut dapatlah disimpulkan bahwa pemasaran sebagai suatu aktivitas ataupun tindakan yang dikerjakan sehingga menyebabkan berpindahnya hak milik atas barang dan jasa dari

penjual kepada pembeli sehingga menimbulkan distribusi fisik atas barang tersebut.

Tiga tahap yang dilakukan penyedia jasa dalam pengendalian kualitasnya, antara lain yaitu (Fandy Tjiptono, 1997:27) :

1. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
2. Melakukan standarisasi proses pelayanan jasa, hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.
3. Memantau kepuasan pelanggan atau melalui sistem saran dan keluhan survey sehingga pelayanan yang kurang baik dapat di deteksi dan di koreksi.

Adapun sifat-sifat khusus dari pemasaran jasa adalah (Philip Kotler, 1994 :105) :

- a. Menyesuaikan dengan selera konsumen.

Maksudnya, pihak perusahaan harus memperhatikan pelayanan dan selera konsumen. Dalam hal ini industri jasa, usaha jasa yang memiliki banyak tenaga orang yang harus diberi perhatian khusus terhadap mutu tenaga kerja, yaitu dengan memberikan pelatihan yang sesuai dengan keahlian karena apa yang dilakukannya merupakan produk perusahaan. Oleh karena itu harus dirancang sebaik mungkin sehingga memuaskan selera konsumen di mana para pegawai

harus menawarkan jasa yang lebih baik mutunya, pekerjaan lebih memuaskan, tingkat kemampuan tinggi dan pelayanan yang lebih efektif.

- b. Keberhasilan pemasaran jasa dipengaruhi oleh jumlah pendapatan penduduk. Kenyataannya makin maju suatu negara makin meningkat permintaan akan jasa.
- c. Pada pemasaran jasa tidak ada pelaksanaan fungsi penyimpanan.
- d. Mutu jasa dipengaruhi oleh benda berwujud. Maksudnya jasa sifatnya tidak berwujud, oleh sebab itu konsumen akan memperhatikan benda berwujud yang memberikan layanan sebagai patokan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan, di mana tugas perusahaan adalah mengelola benda berwujud agar mampu memberikan jasa yang memuaskan sehingga pihak konsumen diberi bukti yang menyakinkan bahwa jasa pelayanan yang ditawarkan adalah jasa pelayanan yang nomor satu.

Pada konsep pemasaran kedudukan konsumen mendapat tempat yang sangat penting, karena konsumen yang akan membeli produk yang di hasilkan perusahaan tersebut.

Dasar-dasar pemikiran yang terkandung di dalam konsep pemasaran adalah (Murti sumarni - Jhon soeprihanto, 1995:232):

- 1. Pemuasan keinginan kelompok pembeli tertentu adalah menjadi tugas perusahaan.
- 2. Untuk itulah diperlukan program riset pemasaran agar dapat diketahui pola keinginan pembeli.

3. Semua keinginan untuk mempengaruhi pembeli harus ditempatkan di bawah kontrol pemasaran yang terintegrasi.
4. Kepuasan konsumen akan dapat loyalitas dan kesan baik bagi konsumen.

Dalam pembahasan ini kita perlu membicarakan tentang konsep pemasaran sosial. Pengertian konsep pemasaran sosial menurut Kotler adalah menemukan kebutuhan, keinginan kepentingan pasar sasaran serta yang lebih efektif dan efisien dari pesaing dengan tetap melestarikan atau meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Philip Kotler, 1994: 34).

Adapun langkah-langkah tersebut dapat dibagi dalam empat macam yaitu :

1. Analisis Lingkungan

Analisis lingkungan ini merupakan langkah pertama dari perencanaan strategi untuk mencoba mengidentifikasi kecenderungan-kecenderungan yang terpenting dan implementasinya bagi perusahaan agar tetap kuat dalam lingkungan yang berubah-ubah.

2. Analisis Ancaman

Suatu ancaman lingkungan adalah suatu tantangan yang ditandai oleh kecenderungan yang kurang menguntungkan atau gangguan tentang lingkungan yang akan menuju ke arah stagnasi kemunduran dari perusahaan jasa atau organisasi yang akan mengakibatkan gagalnya salah satu

daripelayanan jasa bila mana tidak ada tindakan pemasaran yang dengan tegasdiarnbil.

3. Analisis Peluang

Analisis peluang pemasaran adalah suatu arerla yang menarik bagi tindakan pemasaran yang relevan di mana suatu organisasi tentunya mempunyai konsumen untuk menikmati keuangan persaingan yang tinggi.

4. Analisis Sumber Daya

Setelah melakukari analisis lingkungan, ancaman dan peluang selanjutnya melakukan analisis sumber daya perusahaan dan kemampuannya, maksudnya adalah untuk mengidentifikasi sumber dayanya kekuatan dan kekurangannya (kelemahannya).

Dalam melaksanakan manajemen perusahaan diperlukan *Total Quality Control* dalam mengambil kebijaksanaan.

Total Quality Control adalah : Sistem manajemen yang mengelolaperusahaan dan kegiatannya dengan mengikut sertakan seluruh iajarcnkaryawan, untuk berperan aktif dalam mengembangkan dan meningkatkanmutu di segala bidang demi kepuasan pelanggan dalam perusahaan (SupartoAdikoesoemo, 2002:91 -93).

Untuk melakukan kebijaksanaan dalam *Total Quality Control* ada delapanlangkah kunci yang harus diperhatikan :

1. Menemukan atau mencari persoalan yang dihadapi sewaktu bekerja.
2. Menemukan penyebab dari persoalan, didiskusikan dalam kelompok

3. Menentukan faktor yang paling berpengaruh dengan menggunakan pertimbangan atau diagram
4. Mempertimbangkan langkah-langkah yang tepat. Ditentukan langkah yang baik untuk mengatasi persoalan
5. Menerapkan langkah-langkah yang tepat dan segera dilaksanakan.
6. Mengecek hasil yang diperoleh
7. Mencegah timbulnya persoalan lain yang belum terpecahkan harus

diselesaikan satu persatu.

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang penulis uraikan sebelumnya dan dihubungkan dengan telaah pustaka" maka penulis memberikan hipotesis :"
Diduga Bahwa Kualitas Pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II Terhadap Penumpang Penerbangan Internasional di Terminal Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau Disebabkan Oleh Faktor Tangibles, Eficiency, Reliability, Responsiveness, dan Assurance".

H. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini penulis akan membahas masalah yang sedang dihadapi perusahaan dengan melihat aspek yang termasuk dalam variabel-variabel penelitian yaitu :

1. Bukti langsung / Fasilitas Bandara (Tangibles)
2. Empathy

3. Keandalan (Reliability)
4. Daya tanggap (Responsiveness)
5. Jaminan (Assurance)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Terminal Internasional Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru - Riau yang berkedudukan di Jl. Jend. Sudirman Simpang Tiga Pekanbaru, - Riau.

B. Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data yang dikumpulkan adalah :

a. Data Primer.

Yaitu data yang penulis peroleh langsung dari objek penelitian berupa data mentah dimana membutuhkan proses pengolahan lebih lanjut. Dimana yang termasuk dalam data primer ini antara lain data jumlah penumpang penerbangan internasional, dan data tanggapan dari questioner yang dibagikan kepada responden.

b. Data Sekunder.

Yaitu data yang diperoleh dari tempat penelitian ini dilakukan, dimana data tersebut sudah berbentuk data jadi sehingga tidak perlu dilakukan pengolahan lebih lanjut. Data ini antara lain tentang sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang penerbangan internasional pada tahun 2008 yaitu sebanyak 96.232 penumpang. Dan jumlah penumpang yang akan dijadikan sampel akan dihitung berdasarkan rumus Slovin

(Umar, 2003:146).

$$\text{Yaitu } n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \text{Dimana: } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Populasi

e = Error (10%)

Jadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diambil secara Accidental Random Sampling.

D. Metode Pengumpulan Data

a. Interview.

Yaitu wawancara langsung dengan pimpinan dan para karyawan, tujuannya adalah agar data yang diperoleh benar-benar akurat.

b. Questioner.

Yaitu membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan masalah yang

diteliti kemudian menyebarkan kepada responden untuk diminta menjawab daftar pertanyaan tersebut.

c. Observasi.

Yaitu penulis melihat dan mengumpulkan data langsung di lokasi penelitian.

E. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data yang dikumpulkan, penulis menggunakan Analisis Deskriptif, yaitu dengan cara mengumpulkan data kemudian ditabulasi ke dalam tabel dan selanjutnya diuraikan dan dihubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Selanjutnya data tersebut diukur menurut ukuran analisis skala Linkert menurut kategori jawaban:

- 1. SB : Sangat Baik
- 2. B : Baik
- 3. N : Netral
- 4. KB : Kurang Baik
- 5. TB : Tidak Baik

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru salah satu kantor cabang PT. (Persero) Angkasa Pura II, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Pelayanan dan perusahaan jasa kebandar udaraan yang mengutamakan kepuasan pelanggan bandara serta meningkatkan peranan perusahaan sebagai salah satu BUMN yang mendukung perkembangan ekonomi nasional.

Lapangan terbang ini sudah ada sejak zaman perang kemerdekaan pada waktu itu baru merupakan tanah yang dikeraskan dan digunakan juga sebagai pangkalan militer. Setelah mengalami perkembangan tahun 1960 Pemerintah Indonesia meresmikan beroperasinya landasan pacu ini dengan status sebagai lapangan perintis. Pada saat diresmikan tersebut, landasan ini diberi nama "Pelabuhan Udara Simpang Tiga". Alasan penggunaan nama Simpang Tiga karena lokasinya yang terletak di tiga jalan persimpangan yaitu jalan yang menghubungkan kotamadya Pekanbaru, Kabupaten Kampar dan Kabupaten Indragiri Hulu melalui Teratak Buluh. Secara geografis, pelabuhan udara ini terletak di desa Simpang Tiga kecamatan Bukit Raya Kotamadya Pekanbaru.

Berdasarkan KM 50/OT/PHB/1978 berdirilah kantor Senopren (sentra operasi Penerbangan) yang tugasnya mengatur dan melaksanakan pengawasan keselamatan operasi Lalu Lintas Udara, menunjang kegiatan

pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan. Maka berdasarkan KM 19 tahun 1988 serta dilakukannya dengan PP No 4 tahun 1989 tanggal 30 maret 1989 bahwa Senopen digabungkan dengan Bandar Udara, Kantor Senopen Pekanbaru berlokasi di Bandara Simpang Tiga. Pada saat itu. Bandara Simpang Tiga terdapat dua Unit Pelaksana Teknis (UPT) pertama Bandara Simpang Tiga yang dipimpin oleh seorang Kepala Bandar Udara dan kedua Senopen yang dipimpin oleh Kepala Senopen.

Pada tanggal 1 April 1994 Bandara Simpang Tiga bergabung kedalam manajemen yang dikelola oleh PT (Persero) Angkasa Pura II dan terhitung mulai 1 April 1994, pemerintah melakukan penambahan penyertaan modal kedalam modal saham PT. (Persero) Angkasa Pura II berupa kekayaan Negara yang tertanam di Bandara Simpang Tiga dan Senopen di Pekanbaru yang selama ini dikelola oleh Departemen Perhubungan.

Guna mencapai tujuan Perusahaan, Bandara Sultan Syarif Kasim II sebagai Kantor Cabang PT. (Persero) Angkasa Pura II diberi wewenang untuk menyelenggarakan usaha-usaha dibidang :

1. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, parkir dan penginapan pesawat udara.
2. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos.
3. Jasa pelayanan penerbangan.
4. Jasa penunjang kegiatan penerbangan dan kebandar udaraan.
5. Usaha-usaha lain yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

B. Struktur Organisasi

Bandar udara Sultan Syarif Kasim II sebagai Kantor Cabang PT. (Persero) Angkasa Pura II memiliki struktur organisasi vertikal yang cukup sederhana. Sebagai puncak manajemen adalah Kepala Cabang. Dalam struktur organisasi tertulis oIC (officer In Charge) yang salah satu tugasnya adalah sebagai koordinator dalam mengatasi permasalahan tingkat I yang diketahui atau dilaporkan oleh pengguna jasa Bandara, sebelum masalah tersebut ditangani oleh Dinas atau Unit kerja terkait, sedangkan dalam fungsi manajemen, Kepala Cabang dibantu oleh 3 (tiga) Kepala Divisi, yang terbagi atas Divisi Pelayanan Operasi, Divisi Teknik, Divisi Administrasi dan Komersial.

Berikut ini diuraikan tentang struktur organisasi pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Bandara SSK II Pekanbaru.

1. Kepala Divisi Pelayanan Operasional

Kepala Divisi bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran operasi bandara.

Dalam menjalankan fungsinya Divisi Pelayanan Operasi dibantu oleh dinas-dinas yang bertugas sebagai berikut:

- a. Dinas Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara (LLU), mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan pengendalian dan pengawasan operasi keselamatan lalu lintas udara sekitarnya.
- b. Dinas Pelayanan Operasi Bandar Udara, mempunyai tugas melaksanakan pengaturan disisi udara (Airside / terminal dan fasilitas lainnya, sisi darat (Landside), pelayanan penerangan

komunikasi umum yang berhubungan dengan penerbangan dan pariwisata untuk pemakai jasa bandar udara termasuk sistem informasi operasional bandara" serta pengelolaan perizinan masuk / pas masuk. Dinas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) mempunyai tugas melaksanakan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran serta penanggulangan keadaan darurat medis di lingkungan bandara dan sekitarnya. Dinas Pengamanan Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengamanan di lingkungan kerja bandara.

2. Kepala Divisi Teknik.

Kepala Divisi Teknik bertugas dan bertanggung jawab atas kesiapan peralatan, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas yang digunakan. Dalam kegiatan penerbangan Divisi Teknik dibantu oleh dinas-dinas yang bertugas sebagai berikut :

- a. Dinas Teknik Elektronika" mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas telekomunikasi penerbangan, navigasi udara radar, elektronika bandara dan komputer.
- b. Dinas Teknik Listrik Mekanikal dan Peralatan, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian pemeliharaan dan perbaikan fasilitas listrik, mekanikal dan peralatan.
- c. Dinas Teknik Umum, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian fasilitas teknik umum, pemeliharaan dan perbaikan landasan, jalan, bangunan dan tata lingkungan.

3. Kepala Divisi Administrasi & Komersial.

Kepala Divisi ini bertanggung jawab menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan usaha komersial, keuangan dan perlengkapan, akuntansi, administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan umum. Dalam menjalankan tugasnya Divisi Administrasi dan Komersial dibantu oleh beberapa dinas antarlain:

- a. Dinas Komersial, mempunyai tugas menyiapkan pengembangan dan melaksanakan kegiatan komersial yang meliputi pengumpulan data produksi, perhitungan dan pembuatan Surat tagihan untuk jasa-jasa aeronautika dan non aeronautika serta usaha-usaha lain yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandar udaraan.
- b. Dinas Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan keuangan dan anggaran serta kegiatan pengadaan, pergudangan dan administrasi perlengkapan.
- c. Dinas Kepegawaian dan umum mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian, kesejahteraan dan pelayanan kesehatan pegawai, kegiatan ketatausahaan, kerumah tanggaan, keprotokoliran, penyelenggaraan informatika manajerial dan pengolahan data pelaporan serta penyiapan ikatan keda.
- d. Dinas Akuntansi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan proses perpajakan, proses laporan keuangan serta laporan analisis biaya-biaya.

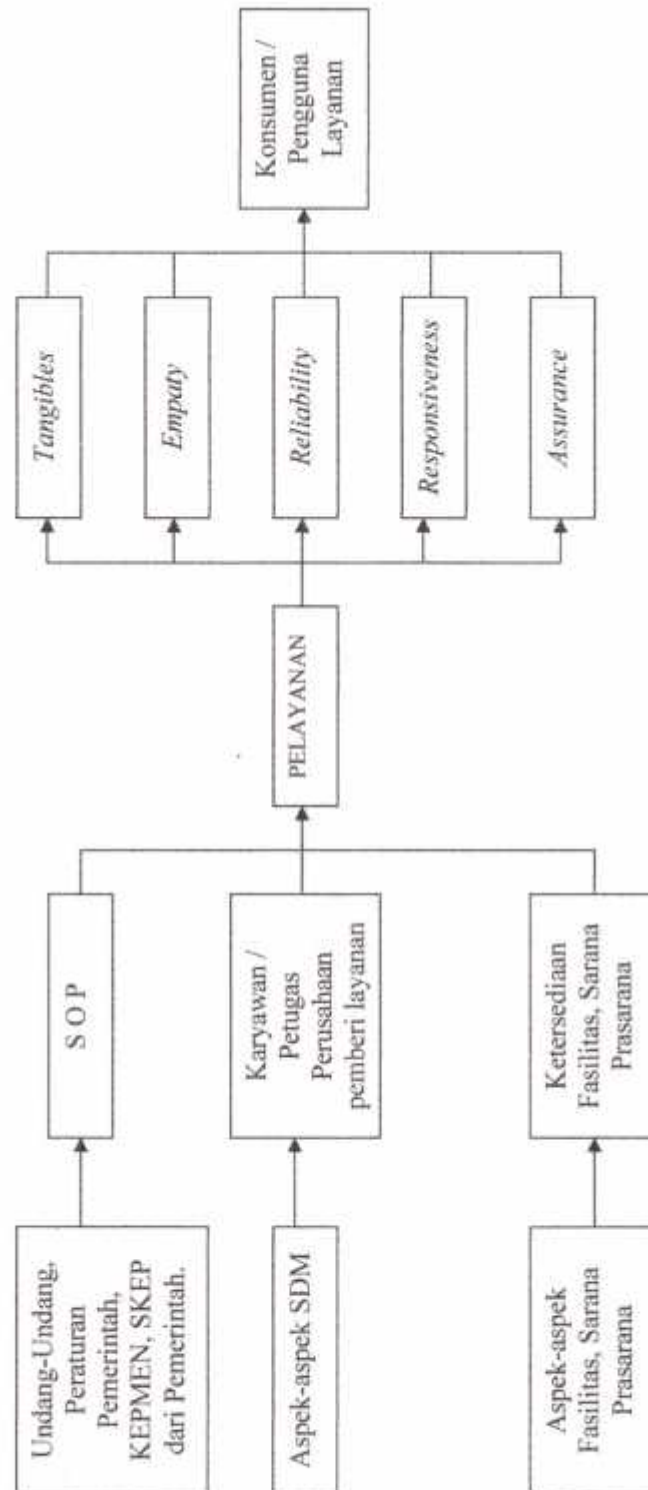
Setelah memperhatikan susunan struktur organisasi pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, ternyata merupakan organisasi yang sangat sederhana yang mana sangat membutuhkan kerjasama yang baik sehingga perusahaan dapat berjalan lancar sesuai dengan yang diharapkan.

C. Aktivitas Perusahaan

C.1 Proses terbentuknya sebuah pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II di Bandara SSK II P. Baru - Riau.

Berawal dari sejumlah Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, KEPMEN, dan SKEP, dari pemerintah. Ini semua dijadikan acuan oleh masing-masing Kepala Dinas untuk membuat SoP (standar operasional Prosedur). SoP ini adalah suatu pedoman kerja oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Selanjutnya SOP dilaksanakan oleh pegawai (SDM) bersama-sama dengan sarana prasarana (FASILITAS) kerja sehingga menjadi sebuah benda abstrak yang bernama Pelayanan. Ketiga hal ini merupakan aspek utama sebuah pelayanan yang saling berkaitan di bandara. Karena apabila salah satunya tidak ada, maka pelayanan tidak akan dapat terbentuk dan dilaksanakan. Proses ini dapat dilihat dari gambar pada halaman berikut ini.

Gambar IV.2 : Proses Terbentuknya Pelayanan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II Kepada Penumpang



Sumber : Olahan Data Primer Tahun 2009.

Aspek Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, KEPMEN, dan SKEP, dari pemerintah yang menjadi dasar pembuatan SOP beberapa diantaranya dapat dilihat seperti dibawah ini.

Jasa Kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara umum (yang dalam hal ini adalah PT. (Persero) Angkasa Pura II Bandara Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru -Riau). Jasa Kebandarudaraan yang terkait dengan pelayanan jasa kegiatan penerbangan terdiri dari :

1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara, (PJP4U).
2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U).
3. Pelayanan Jasa Penerbangan ("JP).
4. Pelayanan Jasa Pemakaian Counter.
5. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Tangga berjalan untuk naik / turun pesawat udara).

(Pasal I, Kep.Dirjen Perhubungan Udara No. SKBP/2841W1999 Tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (Level of Service) di Bandar udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan).

Tingkat Pelayanan (Level of Service) adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penyelenggara jasa kebandar udaraan.

(Pasal 2n Kep. Dirjen Perhubungan Udara No. SKBPI284IW1999 Tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (Level of Service) di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan).

Faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup Pelayanan JasaPenumpang Pesawat Udara adalah pelayanan di terminal penumpang yangditinjau dari aspek keselamatan, kelancaran, keamanan dan kenyamananpenumpang pesawat udara.

(Pasal 5, Kep. Dirjen Perhubungan Udara No. SKBP/2841W1999 Tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (Level of Service) di Bandar Udara Sebagai I)asar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan).

Adapun mengenai tertib pelayanan dan penggunaan jasa bandar udaraadalah sebagai berikut ("**Tertib Pelayanan dan Penggunaan Jasa Bandar Udara**". **Jurnal Bandana SSK II Pekanbaru - Riau**):

- a. Tertib Pelayanan Masuk Bandar Udara mencakup :
 1. Tersedianya jalan masuk terpisah dengan jalan keluar bagi kendaraan-kendaraan menuju / dari terminal bandar udara.
 2. Tersedianya jalur masuk / keluar terminal bagi pejalan kaki yang terpisah dengan jalan masuk / keluar bagi kendaraan.
 3. Tersedianya tanda-tanda / petunjuk bagi masuk / keluarnya kendaraan / pejalan kaki dari / ke terminal bandar udara, disepanjang jalur jalan menuju / keluar bandar udara.

4. Tersedianya tempat-tempat pembuangan sampah di sepanjang jalur jalan menuju / keluar bandar udara.
 5. Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang saling terpisah satu dengan lainnya dan mencukupi.
 6. Tersedianya tempat-tempat untuk berhenti sejenak bagi kendaraan yang akan menurunkan / menaikkan penumpang / pengunjung di depan terminal bandar udara dan mencukupi.
 7. Tersedianya Kanopi di teras terminal bandara secara mencukupi untuk menghindarkan penumpang / pengunjung naik / turun kendaraan dari hujan dan panas.
 8. Tersedianya tempat istirahat, makan / minum, toilet dan ruang shalat bagi para pengemudi mobil / motor / kendaraan umum yang diparkir di pelataran terminal bandar udara.
 9. Tersedianya penerangan yang cukup di sepanjang jalan / jalur masuk / keluar terminal bandar udara.
 10. Tersedianya alat komunikasi untuk pemberitahuan / pengumuman kepada para pengunjung / penumpang di pelataran parkir / daerah depan terminal bandar udara
- b. Tertib pelayanan kemudahan penumpang di terminal.
1. Tersedianya tempat-tempat duduk di terminal bandar udara bagi penumpang / pengunjung / pengantar.
 2. Tersedianya alat bantu pengangkutan bagasi (Trolley) bagi penumpang di terminal bandar udara.

3. Tersedianya numg umum bebas, rokok dan ruang khusus untuk merokok di terminal bandar udara.
4. Tersedianya tempat-tempat sampah ringan dan asbak di terminal bandar udara.
5. Tersedianya toilet secara mencukupi di dalam terminal bandar udara.
6. Tersedianya fasilitas pefierangan penerbangan kepada penumpang / pengantar / pengunjung / petugas berupa konter penerbangan Fids / Pass / CCTV di terminal bandar udara.
7. Tersedimya konter taksi, kqiler reservasi hotel di terminal bandm udara.
8. Tersedianya fasilitas konsesioner berupabar, restoran, toko-toko di terminal bandar udara.
9. Tersedimya Conveyor Belt yang cukup untuk bagasi di terminal bandar udara.
10. Tersedianya konter-konter pelayanan pendaftaran keberangkatan penumpang (Check In), Konler Transit.Transfer, Konter Hilang-Termr, Konter Imigrasi - Bea Cukai - Karantina Kesehatan (Untuk Penerbangan Internasional) di terminal bandar udara.
11. Tersedianya maka-marka / tanda-tafida petuduk bandmra di terminal bandar udara.
12. Tersedianya pintu-pintu danrat di terminal bandar udara.
13. Tersedianya konter-konter yang cukup rrrrtrrk penjualm JP3U (PSC) di terminal bandarudara.
14. Tersedianya sarana telepon umum di terminal bandar udara.

15. Tersedianya sarana penyejuk ruangan secara cukup di dalam terminal bandar udara.

Disamping itu, telah ditetapkan pula beberapa Rekomendasi tentang Standar Pelayanan Kebandarudaraan, yang diantaranya ("chapter 6. Bandara Internasional - Fasilitas dan Pelayanan Untuk Pengguna Jasa". Jurnal Bandara SSK II Pekanbaru - Riau) :

a. Penumpang Crew dan Bagasi yang berangkat.

1. Rekomendasi tentang kemudahan bagi penumpang, crew dan bagasi yang bersangkutan yang datang ke bandara dengan "surface Transport,, untuk "Easy and Speedy Access to The Terminal ".

2. Rekomendasi tentang pelayanan untuk "Elderly and Disabled Persons" yang akan diturunkan / dinaikkan disuatu terminal agar :

r Disediakan "Reserved Point" sedekat mungkin dengan pintu masuk.

o Reserved Point tersebut hendaknya diberi tanda dengan jelas.

c Access Route ke Check-in Desk Area hendaknya bebas rintangan.

3. Rekomendasi tentang jaminan negara anggota atas kecepatan dan ketepatan transportasi darat antara City - Airport.

4. Rekomendasi tentang penyediaan pelayanan angkutan khusus untuk meningkatkan mobilitas dalam hal ini hubungan ke pelayanan umum terbatas.

5. Rekomendasi tentang penyediaan transportasi yang "Easy and Frequent" antara masing-masing terminal bandara dan juga antara fasilitas "Remote Parking" dengan terminal bandara.

6. Rekomendasi tentang penyediaan fasilitas parkir mobil untuk "Short and

Long Term Parking".

7. Rekomendasi tentang penyediaan fasilitas parkir untuk "Wheelchair Users " dan kemudahan pergerakan mereka antara "Parking Areas' dan "Terminal Building".

8. Rekomendasi tentang pertimbangan agar penyediaan fasilitas untuk Check-in bagasi agar ditempatkan sedekat mungkin dengan "Arrival Point" dan angkutan darat.

9. Rekomendasi tentang agar negafr anggota mengafin kemungkinan penyediaanfasilitas, C heck-in diluar bandara, (Of Airport Che ck-in Fac ilitie).

10. Rekomendasi tentang penggunaan peralatan khusus untuk mempercepat proses pemeriksaan penumpang pesawat udara yang akan berangkat agar disiapkan ruang khusus untuk "Physical Search u, atau jika tidak mungkin untuk privacy dapat menggunakan "Portable Screening Equipment".

11. Rekomendasi tentang pemeriksaan bagasi sama seperti point 13.

12. Rekomendasi tentang metode untuk "Processing and Loading" penumpang, crew dan bagasi secara "Individual and TracWe" selain "Group (Package) System".

13. Rekomendasi tentang penggunaan "Sorting, Conveyance and Loading Device" untuk bagasi.

14. Rekomendasi tentang tempat untuk "Crew Members " melapor bagi kepentingan operasional hendaknya "Readily Accessible" jika memungkinkan berdekatan satu sama lain.

b. Penumpang, Crew dan Bagasi yang datang.

1. Standar tentang penyediaan "Control Channels" yang cukup untuk kemudahan penumpang, crew yang datang, perlu "Additional Channel" untuk pemeriksaan bagi yang bermasalah.

2. Rekomendasi tentang perlunya perhatian khusus pada simpul-simpul atau posisi-posisi dimana "Delay" sering terjadi.

3. Rekomendasi tentang penetapan sasaran waktu proses penumpang yang datang (+ 45 menit).

4. Standar tentang kewajiban untuk melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menjamin tibanya bagasi penumpang di "Baggage Claim Area " tepat waktu.

5. Rekomendasi tentang pengaturan untuk mempercepat proses pembongkaran dan pengangkutan bagasi ke "Baggage Claim Area ", pengguna:an alat bongkar dan angkut mekanis dan penyediaan tenaga yang cukup.

6. Rekomendasi tentang penyediaan Space yang cukup di "Baggage Claim Area"

memungkinkan untuk pengenalan dan pengambilan bagasi dengan segera oleh masing-masing pemilik.

7. Rekomendasi tentang penggunaan sistem penyerahan bagasi mekanis di "Baggage Claim Area" agar dapat diambil dengan mudah.

8. Standar tentang kewajiban Airport Authority untuk menyediakan alat bantu bagi angkutan bagasi dari "Baggage Claim Area" ke tempat sedekat mungkin dengan tempat angkutan darat (Surface Transportation) disediakan untuk

tujuan kota atau terminal lain.

c. Penumpang dan Crew Transit / Transfer.

1. Rekomendasi tentang izin dari negara anggota bagi penumpang transit untuk tetap tinggal dalam pesawat dan memberi kewenangan untuk melaksanakan "Embarkation and Disembarkation " penumpang selama pengisian bahan bakar dengan tetap mengacu kepada aturan keselamatan penerbangan.
2. Rekomendasi tentang pengaturan teknis / operasional untuk I yang menjamin bahwa "Garbarata" selalu siap pakai (terpasang) selama, proses "Refueling"
3. Rekomendasi tentang penyediaan tempat sementara bagi penumpang transit / transfer tanpa terikat untuk pemeriksaan dokumen, kecuali pemeriksaan Security.
4. Rekomendasi tentang penyediaan "Airline Counter." untuk penumpang transit transfer tanpa harus melalui "Clearance Control ".
5. Rekomendasi tentang kewenangan untuk melakukan "Direct Transfer" untuk penumpang terutama "Elderly and Disabled Pax " (PRM yang disebabkan deadline untuk penerbangan selanjutnya atau sebab-sebab lain.
6. Rekomendasi tentang pengaturan untuk crew members dalam "Brief Transit" dapat berhubungan dengan Badan-Badan Pemerintah (ATC, Meteorologi Office) melalui telepon/radio dan lain-lain tanpa harus melapor langsung.

d. Fasilitas Pelayanan Lain di Terminal Penumpang.

L Rekomendasi tentang fasilitas yang digunakan oleh penumpang transit sedemikian rupa, sehingga cukup nyaman.

2. Rekomendasi tentang penyediaan fasilitas penyimpanan bagasi yang tertinggal /

ditinggal pemiliknya di Bandara Internasional untuk diambil kemudian.

3. Standar tentang International Airport yang harus dilengkapi dengan fasilitas penyimpanan untuk "Unclaimed, Unidentified and Mishandled Baggages " sekurang-kurangnya 5 hari. Petugas perusahaan penerbangan harus memiliki akses ke fasilitas tersebut selama "Airport Operating Hour ".

4. Rekomendasi tentang pengaturan terhadap "Non Travelling Public" (Meeters and Greeters) jika diizinkan memasuki gedung terminal agar tidak mengganggu jalur penumpang yang datang / berangkat.

5. Rekomendasi tentang penyediaan fasilitas bagi group / tour operator di daerah publik di kedatangan dan I atau keberangkatan untuk menghindari kepadatan (Congestion/ di gedung terminal.

6. Rekomendasi tentang pengaturan tata letak "Duty Free Shop " baik di "Arrival / Departure Hall", agar ditempat yang cukup "Convenient" dengan space yang cukup untuk pembeli, sehingga tidak terjadi kongesti dan gangguan terhadap alur utama (Main Streams) lalu lintas penumpang datang I berangkat.

Selanjutnya dilihat dari aspek SDM yang menjadi pelaksana pelayanan, dapat dilihat dari uraian dibawah ini.

Tabel IV.1 : Komposisi Karyawan AP II Berdasarkan Fungsi Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1	Fungsi Manajerial	14	6,25 %
2	Fungsi Operasional	164	73,21 %
3	Fungsi Administrasi	45	20,09 %
4	Gapura Angkasa	1	0,45 %
Total		224	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau, 2009

menjalankan fungsi operasional ada sebanyak 164 orang atau sebesar 73,21 o/o. Sedangkan karyawan yang menjalankan fungsi administrasi ada sebanyak 45 orang atau sebesar 20,09 o/o. Karyawan untuk tugas gapura angkasa sebanyak 1 orang atau 0,45 %

Selanjutnya karyawan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel IV.2 : Komposisi Karyawan AP II Berdasarkan Jenis Kelamin

Karyawan berdasarkan jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	190	84,82 %
Perempuan	34	15,18 %
Total	224	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau, 2009.

Dari tabel diatas diketahui bahwa karyawan PT. AP II yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 190 orang atau sebesar 82,82 o/o. Karyawan yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 34 orang atau sebesar 15,18 o/o.

Tabel IV.3 : Komposisi Karynwan AP II Berdasarkrn Kelompok Umur Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II

Karyawan berdasarkan kelompok umur	Jumlah	Persentase
<=20	3	1,34 %
21 – 25	12	5,36 %
26 – 30	8	3,57 %
31 – 35	2	0,89 %
36 – 40	28	12,5 %
41 – 45	42	18,75 %
46 – 50	85	37,95 %
>=51	44	19,64 %
Total	224	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Rian, 2009.

Tabel diatas memperlihatkan karyawan berdasarkan kelompok umur.

Sebanyak 3 orang karyawan berumur kurang dari atau sama dengan 20 tahun atau sebesar 1,34 o/o. Karyawan yang berumur 21 -25 tahun ada sebanyak 12 orang atau sebesar 5,36 yo. Karyawan yang berumur 26 - 30 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 3,57 yo. Karyawan yang berumur berkisar 31 - 35 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 0,89 yo. Selanjutnya karyawan yang berumur berkisar 36 – 40 tahun ada sebanyak 28 orang atau sebesar 12,5 o/o. Karyawan yang berumur 41 -

45 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 18,75%. Karyawan yang berumur

berkisar 46 - 50 tahun sebanyak 85 orang atau sebesar 37,95 o/o. Seterusnya

karyawan yang berumur lebih dari atau sama dengan 51 tahun sebanyak 44 orang atau sebesar 19,44%

Karyawan PT. AP II berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel IV.4 : Komposisi Karyawan AP II Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II

Karyawan berdasarkan tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	7	3,12 %
SLTP	5	2,25 %
SLTA	137	61,2 %
D II	33	14,78 %
D III	30	13,7 %
D IV	4	1,78 %
S I	6	2,67 %
S 2	1	0,5 %
Total	224	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau 2009.

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau 2009.

Dari tabel diatas diketahui bahwa karyawan dengan pendidikan SD ada sebanyak 7 onng atau sebesar 3,12 Yo. Karyawan dengan pendidikan SLTP ada sebanyak 5 orang atau sebesar 2,25 Vo. Karyawan dengan pendidikan SLTA ada sebanyak 137 orang atau sebesar 61,2 yo. Karyawan dengan pendidikan D II ada sebanyak 33 orang atau sebesar 14,78 yo. Karyawan dengan pendidikan D III ada sebanyak 30 orang atau sebesar 13;7 o/o. Karyawan dengan pendidikan D IV ada sebanyak 4 orang atau sebesar 1,78 o/o. Karyawan dengan pendidikan S I ada sebanyak 6 orang atau sebesar 2,67 Yo. Karyawan dengan pendidikan S 2 ada sebanyak I orang atau sebesar 0,5 Yo.

Selanjutnya dari aspek Fasilitas yang menjadi alat dalam melaksanakan

pelayanan, dapat dilihat dari uraian dibawah ini.

No	Kondisi saat ini / Existing Bandara SSK II	Banyaknya
1	Fasilitas Landasan 1. Runway / X / T 2. Taxiway A dan B / X / T 3. Apron Eksisting Y / T 4. Strip 5. Drainase terbuka dan tertutup	1.240 x 30 m PCN 44 F / C 2 x 49,5 x 31,5 m PCN 44 F / C 476 x 110,5 m PCN 55 R / C / 150 x 3.060 m 4351,5 m + 1253 m
2	Bangunan Terminal 1. Gedung Terminal 2. Gedung Kargo 3. Pelataran Parkir Terminal	6.596 m ² 600 m ² 7.705 m ²
3	Gedung Kantor	884 m ²
4	Gedung Operasional	2.210 m ²
5	Bangunan Perumahan	42 buah

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru – Riau, 2009.

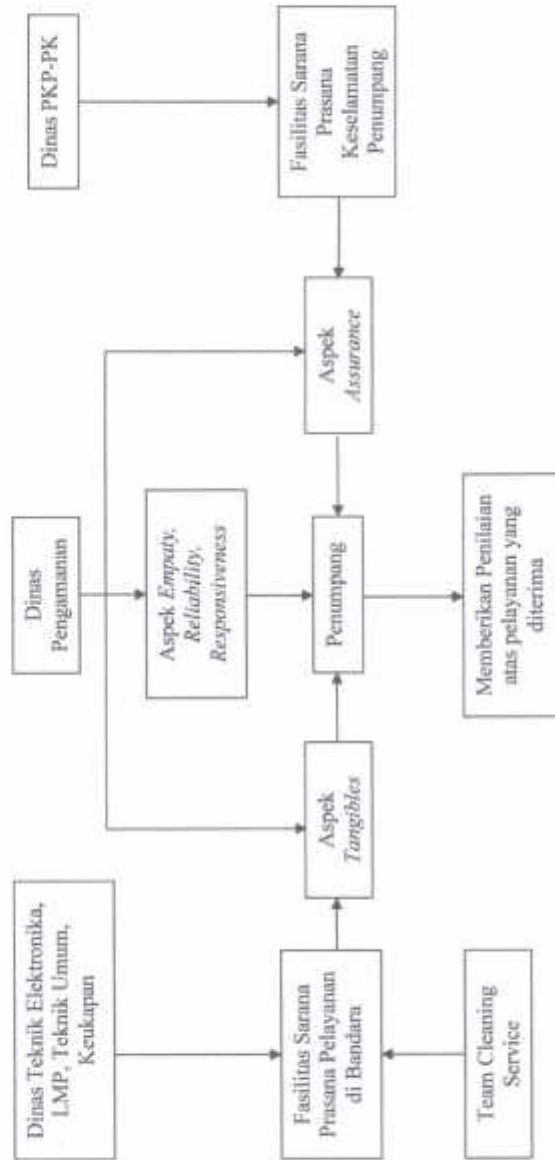
Itulah aspek-aspek yang membentuk sebuah pelayanan PT. (Persero)

Angkasa Pura II di Bandara SSK II Pekanbaru -.Riau. Benda abstrak yang bernama pelayanan yang sudah terbentuk dari tiga aspek ini diberikan kepada pengguna bandar⁴ yang dalam hal ini adalah penumpang penerbangan internasional.

C.2 Proses pemberian pelayanan.

Setelah pelayanan terbentuk, selanjutnya masing-masing Dinas saling bekedasama dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Proses pemberian pelayanan oleh masing-masing Dinas dapat dilihat pada gambar halaman berikut ini.

Gambar IV.3 : Proses Pemberian Pelayanan Kepada Penumpang oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II



Number : (Mahan Data Primer Tahun 2009).

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa Dinas Keuangan dan Perlengkapan bertugas sebagai penyedia sarana prasarana Bandara" yang dalam hal ini adalah sarana pelayanan. Dinas Teknik Elektronik⁴ Dinas Listrik Mekanikal dan Peralatan (LMP), dan Dinas Teknik Umum bertindak dalam bidang perbaikan, perawatan dan pemeliharaan sarana prasarana. Team Cleaning Service bertindak dalam pemeliharaan, menjaga kebersihan dan kerapian sarana prasarana tersebut, khususnya sarana prasarana Terminal dan Ruang Tunggu. Sedangkan Dinas Pengamanan bekerja mengoperasikan peralatan yang menjadi sarana prasarana pelayanan tersebut. Inilah penjelasan tentang pelayanan di Bandara ditinjau dari aspek Tangible.

Dinas Pengamanan merupakan petugas yang berhubungan langsung dengan penumpang di Terminal Bandara (Face to Face Service). Inilah pelayanan di Bandara ditinjau dari aspek Empaty, Reliability, Responsiveness.

Selanjutnya Dinas Pengamanan juga bertindak dalam hal menjamin keamanan penumpang di Bandara dari hal-hal yang tidak diinginkan. Dinas PKP.PK(Pertolongan Keselamatan Penerbangan - Pemadam Kebakaran) dalam hal ini bertugas menjamin keselamatan penumpang di Bandara. Hal ini diimplementasikan dengan penyediaan sarana prasarana pemadam kebakaran di terminal Bandara seperti tabung pemadam kebakaran dan peralatan Hydrant. Ini juga dilengkapi dengan alarm kebakaran serta mobil Ambulance yang selalu Stand By 24 jam. Inilah penjelasan tentang pelayanan di Bandara ditinjau dari aspek Assurance.

C.3 Proses pekerjaan pelayanan

Adapun kegiatan memberikan pelayanan kepada penumpang penerbangan internasional dilaksanakan di Terminal Internasional Gedung Terminal Bandara SSK II Pekanbaru - Riau. Khusus untuk bagian pelayanan penumpang pesawat udara penerbangan internasional, pelayanannya dilaksanakan oleh dua instansi, yaitu instansi PT. (Persero) Angkasa Pura II, dan instansi dari pemerintah.

Instansi PT. (Persero) Angkasa Pura II memberikan pelayanan dapat dilihat seperti dibawah ini :

1. Pelayanan Cekbagasi

Pelayanan ini bertujuan untuk pemeriksaan barang penumpang pesawat udara.

Pelayanan ini ditunjang oleh sarana pftNarana :

a. Peralatan X-Ray Bagasi

Alat ini berguna untuk memeriksa barang bawaan penumpang yang akan dinaikkan ke pesawat yang bertujuan untuk menghindari penumpang yang membawa barang-barang terlarang, seperti Narkoba, batran berbahaya dan lain sebagainya.

b. Peralatan X-Ray Cabin

Alat ini kegunaannya sama seperti peralatan X-Ray Bagasi. Hanya bedanya Peralatan X-Ray Bagasi ditempatkan di pintu masuk terminal keberangkatan, sedangkan Peralatan X-Ray Cabin ditempatkan di pintu masuk ruang tunggu.

c. TV Monitor 21" sebanyak 2 Unit, Warna dan Hitam Putih. Merupakan kelanjutan dari peralatan X-Ray untuk melihat isi barang bawaan

penumpang.

Pelayanan Counter

Disini PT. (Persero) Angkasa Pura II bertugas sebagai penyedia Counter yang selanjutnya digunakan oleh instansi atau perusahaan yang membutuhkan.

Pelayanan Informasi dan Customer Service

Pelayanan ini dilaksanakan oleh petugas bagian depan pintu masuk gedung terminal bandara. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna bandara baik mengenai informasi jadwal penerbangan, pemberitahuan keberangkatan maupun kedatangan pesawat udara pengumuman, dan lain sebagainya.

Pelayanan Ruang Tunggu

Pelayanan ini merupakan pelayanan untuk penumpang yang akan menantikan keberangkatan pesawat udara. Adapun ruang tunggu penumpang keberangkatan penerbangan internasional terdiri atas fasilitas :

- a. Kursi tunggu kapasitas 4 orang sebanyak 46 unit
- b. Pendingin ruangan berupa AC Portable sebanyak 2 unit
- c. Layar informasi berupa TV Merk LG 24* sebanyak Unit
- d. Smoking area
- e. Kantin
- f. Mushalla
- g. Toilet
- h. Tempat wudhu
- i. Mini market

j. Gerai oleh- oleh

k. Alat pemadam kebakaran, alarm kebakaran beserta fasilitas hydrant

l. Tempat sampah

m. Termometer

n. Elektrik parfrxn.

o. Pelayanan conveyor, kursi rod4 timbangan, troli.

Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas Money changer dan fasilitas ATM.

Sedangkan instansi dari pemerintah memberikan pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Imigrasi

Pelayanan ini adalah pemeriksaan Passpor oleh petugas Imigrasi.

2. Pelayanan Fiskal

Pelayanan ini merupakan pajak penumpang pesawat udara yang akan berangkat ke luar negeri sesuai dengan ketentuan pemerintah oleh petugas dari Dinas Pajak.

3. Pelayanan Bea Cukai

Pelayanan ini merupakan pembayaran Pajak /BaMasuk barang yang dibawa oleh penumpang yang datang sesuai dengan aturan dan ketentuan dari pemedntah. Pelayanan ini dilaksanakan oleh petugas Bea Cukai.

4. Pelayanan Karantina

Pelayanan ini bertujuan untuk melakukan karantina terhadap barang ataupun penumpang yang datang dari luar negeri. Ini bertujuan mtuk menghindari kalau ada barang ataupn penumpang yang membawa penyakit dari luar negeri masuk ke Indonesia.

5. Pelayanan Kesehatan Pelabuhan

Pelayanan ini merupakan penyediaan klinik kesehatan pelabuhan oleh Dinas Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan pertolongan gawat darurat kepada pengguna bandara.

Merujuk pada pelayanan penumpang, mekanisme pelayanannya adalah sebagai berikut :

a. Penumpang Berangkat.

1. Penumpang membeli tiket pesawat, baik melalui perusahaan travel maupun datang langsung ke Bandara.
2. Penumpang datang ke bandara hendak berangkat, terlebih dahulu pemeriksaan tiket atau pass masuk oleh petugas bandara.
3. Cek bagasi oleh petugas bandara dengan memasukkan barang ke dalam alat X-Ray.
4. Cek in ke Air Line dengan menunjukkan tiket dan passpor.
5. Pemeriksaan Fiskal oleh petugas dari Dinas pajak.
6. Proses Imigrasi oleh Petugas Imigrasi.
7. Pemeriksaan Boarding Pass oleh Petugas Bandara.
8. Pemeriksaan bagasi kabin yang akan dinaikkan ke pesawat oleh Petugas Bandara.
9. Penumpang masuk ke ruang tunggu.
10. Ketika hendak berangkat, pemotongan Boarding Pass oleh pihak Imigrasi dan Air Line.
11. Penumpang naik ke pesawat.

Adapun standar waktu yang ditetapkan untuk pelayanan penumpang masuk ke terminal sampai penumpang masuk ke ruang tunggu adalah selama 50 Menit (jika tidak ada masalah dengan penumpang maupun barang yang dibawa).

b. Penumpang datang.

1. Penumpang turun dari pesawat udara menuju ke terminal kedatangan internasional.

2. Penumpang menjalani proses Imigrasi oleh Petugas Imigrasi.

3. Proses bagasi yang dilaksanakan oleh Petugas Bea Cukai. Jika penumpang ada membawa barang yang dikenakan Pajak I Bea Masuko maka penumpang akan menjalani proses Bea Cukai. Begitu juga jika ada penumpang / barang yang harus masuk karantina, maka penumpang akan menjalani proses karantina.

4. Setelah semua dinyatakan clear, penumpang boleh meninggalkan bandara menuju ke alamat atau tujuan masing-masing.

Adapun standar waktu yang ditetapkan untuk pelayanan penumpang datang adalah selama 35 Menit (jika tidak ada masalah dengan penumpang maupun barang yang dibawa).

Instansi PT. (Persero) Angkasa Pura II yang bertugas langsung melayani penumpang di Terminal (Face to Face Service) adalah dari Dinas Pengamanan.

Adapun komposisi karyawan Dinas Pengamanan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II adalah sebagai berikut.

Tabel IV.6 : Komposisi Karyawan Dinas Pengamanan PT. AP II

Berdasarkan Jenis Kelamin Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II

Karyawan berdasarkan jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	33	91,66 %
Perempuan	3	8,34 %
Total	36	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau, 2009.

Dari tabel diatas diketahui bahwa karyawan Dinas Pengamanan PT. AP II yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 33 orang atau sebesar 91,66 %. Karyawan yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 3 orang atau sebesar 8,34%.

Tabel IV.7 : Komposisi Karyawan Dinas Pengamanan PT. AP II

Berdasarkan Kelompok Umur Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II

Karyawan berdasarkan kelompok umur	Jumlah	Persentase
<=20		
21 – 25	6	16,67 %
26 – 30		
31 – 35		
36 – 40	5	13,88 %
41 – 45	4	11,11 %
46 – 50	16	44,44 %
>=51	5	13,89 %
Total	36	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau, 2009.

Tabel diatas memperlihatkan karyawan Dinas Pengamanan berdasarkan kelompok umur. Sebanyak 6 orang berumur 21 -25 atau sebesar 16,67 %. Selanjutnya karyawan yang berumur berkisar 36 - 40 tahun ada sebanyak 5 orang atau sebesar 13,88 %. Karyawan yang berumur 41 - 45 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 11,11 %. Karyawan yang berumur berkisar 46 - 50 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 44,44 %. Seterusnya karyawan yang berumur

lebih dari atau sama dengan 51 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 13,89 o/o.

Tabel IV.8 : Komposisi Karyawan Dinas Pengamanan PT. AP II

Karyawan berdasarkan tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
SD		
SLTP	1	2,86 %
SLTA	35	97,14 %
D II		
D III		
D IV		
S I		
S 2		
Total	36	100 %

Sumber : Dinas Pegum PT. AP II P. Baru-Riau, 2009.

Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II

Dari tabel diatas diketahui bahwa Dinas Pengamanan PT. Ap II

dengan tingkat pendidikan SLTP ada sebanyak I orang atau sebesar 2,86 yo.

Karyawan dengan pendidikan SLTA ada sebanyak 35 orang atau sebesar 97,14 Yo.

Selain memiliki pendidikan formal seperti tersebut diatas, karyawan Dinas

Pengamanan PT. AP II juga dibekali dengan pendidikan khusus yaitu pendidikan

Aviation Security (AVSEC) yang terdiri dari tingkatan :

1. Basic AYSEC.

Meliputi keahlian pengamafftn pesawat udara pemeriksaan orang, kargo dan kendaraan dengan tidak menggunakan alat.

2. Junior AVSEC.

Meliputi keahlian pengamanan pesawat udara, pemeriksaan orang, kargo dan kendaraan dengan menggunakan alat.

3. Senior AVSEC.

Meliputi semua kegiatan peng.rmanan dan pemeriksaan serta melakukan

pengawasan terhadap pelaksanaan pengamanan penerbangan.

Selain itu, petugas Dinas Pengamanan PT. AP II juga dibekali dengan sejumlah keahlian seperti keahlian penguasaan SOP, keahlian mengoperasikan peralatan pelayanan, keahlian bahasa Inggris, keahlian komputer, dan keterampilan lainnya yang dianggap perlu. Adapun peralatan yang digunakan oleh petugas Dinas Pengamanan PT. AP II dalam memberikan pelayanan adalah :

1. NatWalkThrough Metal Detector

Alat berbentuk gapura ini merupakan alat untuk cek body penumpang yang bertujuan untuk menghindari penumpang membawa senjata api atau senjata tajam ke pesawat.

2. Hand Held Metal Detector

Merupakan alat untuk cek body penumpang sebagai pengganti

penggeledahan.

3. Peralatan X-Ray Bagasi

Alat ini berguna untuk memeriksa barang bawaan penumpang yang bertujuan untuk menghindari penumpang yang membawa barang-barang terlarang, seperti narkoba bahan berbahaya dan lain sebagainya.

4. Peralatan X-Ray Cabin

Alat ini kegunaannya sama seperti peralatan X-Ray Bagasi. Hanya bedanya Peralatan X-Ray Bagasi ditempatkan di pintu masuk terminal keberangkatan, sedangkan Peralatan X-Ray Cabin ditempatkan di pintu masuk ruang tunggu.

5. TV Monitor 21" sebanyak 2 Untt" warna dan hitam putih. Merupakan kelanjutan dari peralatan X-Ray untuk melihat isi barang bawaan penumpang.

6. Handy Talky.

Merupakan alat komunikasi antar personil dalam menjalankan tugas.

7. Peralatan CCTY.

Merupakan peralatan kamera pengintai yang diletakkan di sejumlah titik di terminal bandara yang berguna untuk mengamati aktivitas kegiatan di terminal serta mengawasi orang-orang yang dicurigai.

Selanjutnya petugas Dinas Pengamanan PT. AP II bekerja berdasarkan SOP yang sudah dibuat oleh kepala Dinas Pengamanan. SOP tersebut dapat dilihat pada lampiran halaman terakhir.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, Dinas Pengamanan dibagi menjadi dua Shift jan kerja. Shifil bekerja dari jam 07.00 s/d 13.00. Sedangkan Shartil bekerja dari jam 13.00 s/d 18.00. I Shift dilaksanakan oleh I Regu yang terdiri dari 6 Personil dengan komposisi :

1. Supervisor.

Supervisor merupakan petugas yang bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan dalam regu.

2. Pemeriksa Dokumen.

Petugas ini bekerja memeriksa dokumen penumpang beserta kelengkapannya sebelum memasuki terminal keberangkatan.

3. Pengatur dan Pengarah.

Petugas ini merupakan tempat bertanya dan konsultasi oleh penumpang

mengenai hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan kebandar udaraan.

Petugas ini juga yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penumpang di terminal bandara-

4. Pemeriksa.

Petugas ini bekerja memeriksa penumpang yang setelah melewati alat Walk Thru Metal Detector ditemukan hal-hal yang mencurigakan. Tugas ini dikerjakan oleh dua orang petugas, 1 petugas pria dan 1 petugas wanita memeriksa penumpang menurut jenis kelamin.

5. Aprartor X-Ray.

Petugas ini mengawasi barang bawaan penumpang melalui layar X-Ray dari benda-benda terlarang dan berbahaya.

Dalam hal ini, yang menjadi pokok bahasan utama penulis adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandara kepada penumpang penerbangan internasional di terminal bandara" yang dalam hal ini adalah pelayanan PT. (Persero) Anekasa Pura II .

Tabel diatas memperlihatkan responden menurut kategori umur. Sebanyak 5 orang reponden berumur berkisar 10 - 15 tahun atau sebesar 5 %. Selanjutnya responden yang umurnya berkisar 16 -20 tahun ada sebanyak 13 orang atau sebesar 13 %. Responden yang berumur 21 - 25 tahun ada sebanyak 12 orang atau sebesar 12 %. Responden yang berumur 6 - 30 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 6 %. Responden yang berumur berkisar 31 - 35 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 11 %. Selanjutnya responden yang berumur berkisar 36 - 40 tahun ada sebanyak 21 orang atau sebesar 21 %. Responden yang berumur 41 - 45 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 7 %. Responden yang berumur berkisar 46 – 50 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 15 %. Seterusnya reponden yang berumur berkisar 51 - 55 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 6 %. Sisanya adalah reponden yang berumur berkisar 56 - 60 tahun dan yang berumur berkisar 61 – 65 tahun, masing - masing 2 orang atau masing-masing sebesar %.

Tabel V.4 : Responden menurut kebangsaan / kewarganegaraan

Tabel diatas menunjukkan responden menurut kebangsaan / kewarganegaraan. Sebanyak 82 orang reponden merupakan Warga Negara Indonesia atau sebesar 8 %. Sedangkan 12 orang reponden merupakan Warga Negara Asing atau sebesar 12%

tabelV.5 Responden menurut jenis pekerjaan

Sebanyak 30 orang responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sebesar 30 %. Responden yang bekerja wiraswasta sebanyak 22 orang atau sebesar 22 %. Responden yang bekerja sebagai buruh / pegawai swasta berjumlah 24 orang atau sebesar 24 %. Sebanyak 15 orang responden bekerja sebagai Pelajar / Mahasiswa atau sebesar 15 %. Sebanyak 9 orang responden tidak ada pekerjaan atau sebesar 9 %.

Tabel V.6 : Responden menurut tujuan / keperluan ke luar negeri

Dari tabel diatas dapat dilihat tujuan / keperluan responden ke luar negeri. Sebanyak 15 orang responden atau sebesar 15 % ke luar negeri untuk pergi pariwisata. Selanjutnya 30 reponden atau sebesar 30 % ke luar negeri untuk mengunjungi keluarga. Responden yang ke luar negeri untuk tujuan medis / berobat ada sebanyak 20 orang atau 20 %. 16 orang responden atau 16 % ke luar negeri untuk tugas belajar atau keperluan ilmiah. Responden ke luar negeri untuk keperluan bisnis ada sebanyak 5 orang atau sebesar 5 %. Selanjutnya responden yang ke luar negeri untuk urusan politik dan kenegaraan sebanyak 3 orang atau 3 %. Sisanya sebanyak 5 orang reponden atau sebesar 5 % ke luar negeri untuk keperluan seni dan budaya dan 6 orang untuk keperluan lainnya atau 6 %.

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa responden yang ditemui dalam penelitian ini adalah mayoritas warga negara indonesia yang berasal dari kota Pekanbaru, terdiri dari kelompok usia produktif yang bekerja sebagai PNS, wiraswasta" buruh / pegawai swasta" atau pelajar / mahasiswa" ke luar negeri untuk tujuan pariwisata, berobat / medis, mengunjungi keluarga dan untuk pergi belajar menuntut ilmu atau untuk kepentingan ilmiah (Dihitung menurut jumlah terbanyak).

Pada bagian ini akan dilihat secara umum bagaimana kualitas pelayanan PT . (Persero) Angkasa Pura II terhadap penumpang penerbangan internasionala

di terminal internasional Bandara SSK II Pekanbaru - Riau.

B. Analisis Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu instansi yang mempunyai tugas dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam masalah penggunaan bandar udara, PT. (Persero) Angkasa Pura II tidak terlepas dari keharusan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna bandara, yang dalam hal ini adalah penumpang penerbangan internasional. Karena dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan kepada penumpang yang menerima jasa pelayanan tersebut.

Akan tetapi dalam pelaksanaan di lapangan semuanya tergantung kepada sumber daya manusia yang bertugas dan yang diberi wewenang untuk melayani semua kebutuhan penumpang tersebut.

Pada tabel berikut akan dibahas hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai / petugas PT (Persero) Angkasa Pura II dalam melayani penumpang. Adapun indikator yang dipergunakan untuk menilai kualitas pelayanan ini dibagi kedalam empat butir pertanyaan yang diantaranya adalah mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada penumpang, koresponsifan karyawan dalam menangani keluhan penumpang, keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, penilaian penumpang terhadap pelayanan yang di terima dengan membayar Boarding Pass Bandara sebesar tarif yang sudah ditentukan.

Table V7 : tanggapan responden terhadap kualitas

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari butir pertanyaan I didapatkan jawaban responden mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang drjanjikan. Sebanyak 12 orang responden menyatakan Sangat Baik atau 12 %. 43 orang responden menyatakan Baik atau 43 %. Selanjutrya dinyatakan Netral oleh 43 orang responden atau 43 %. Sisanya 2 orang responden menyatakan Kurang Baik atau 2%. Sedangkan yang menyatakan Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sudah Baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Netral dan Kurang Baik.

Dari butir pertanyaan 2 didapatkan jawaban responden mengenai keresponsifan karyawan dalam menangani keluhan penumpang. Sebanyak 13 orang responden Sangat Baik atau 13 %.40 orang responden menyatakan Baik atau 40 %. Selanjutnya dinyatakan Netral oleh 46 orang responden atau 46 % sisanya 1 orang responden menyatakan Kurang Baik atau 1 %. Sedangkan yang menyatakan Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keresponsifan karyawan dalam menangani keluhan penumpang sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan kurang baik.

Dari butir pertanyaan 3 didapatkan jawaban responden mengenai keramahan

dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 17 orang responden menyatakan Sangat Baik atau 17 %. 47 orang responden menyatakan Baik atau 47 %. Selanjutnya dinyatakan Netral oleh 36 orang responden atau 36 %. Sedangkan responden yang menyatakan Kurang Baik atau Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan diberikan perusahaan sudah Netral.

Dari butir pertanyaan 4 didapatkan jawaban responden mengenai bagaimana penilaian responden terhadap pelayanan yang di terima dengan membayar Boarding Pass Bandara sebesar tarif yang sudah ditentukan. Sebanyak 8 orang responden menyatakan Sangat Baik atau 8 %. 45 orang responden menyatakan Baik atau 45 %. Selanjutnya dinyatakan Netral oleh 45 orang responden atau 45 %. Sisanya 2 orang responden menyatakan Kurang Baik atau 2 %. Sedangkan responden yang menyatakan Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang di terima dengan membayar Boarding Pass Bandara sebesar tarif yang sudah ditentukan sudah Baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Netral atau Kurang baik. Setelah melihat kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh responden seperti diatas, selanjutnya akan dilihat penilaian responden mengenai atribut pelayanan yang terdiri dari atribut *Tangibles*, *Empaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang masing-masing diuraikan menjadi tiga pertanyaan.

C. Analisis Fisik / Tangibles

Dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang maksimal sangat diperlukan peralatan dan fasilitas yang mendukung sebagai sarana tindak lanjut dari pekerjaan yang sedang dihadapi. Tanpa peralatan dan fasilitas yang dapat mendukung, maka pekerjaan akan menghadapi kendala dalam penyelesaiannya, tidak akan cepat dan tepat waktu.

Aspek ini diwujudkan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II melalui Dinas Keuangan dan Perlengkapan bertugas sebagai penyedia sarana prasarana Bandara, yang dalam hal ini adalah sarana prasarana pelayanan. Dinas Teknik Elektronika, Dinas Listrik Mekanikal dan Peralatan (LMP), dan Dinas Teknik Umum bertindak dalam bidang perbaikan, perawatan dan pemeliharaan sarana prasarana. Team *Cleaning Serttice* bertindak dalam pemeliharaan, menjaga kebersihan dan kerapian sarana prasarana tersebut, khususnya sarana prasarana Terminal dan Ruang Tunggu. Sedangkan Dinas Security bekerja mengoperasikan peralatan yang menjadi sarana prasarana pelayanan tersebut. Inilah penjelasan tentang pelayanan di Bandara ditinjau dari aspek *Tangible*. Adapun fasilitas dan sarana prasarana pelayanan tersebut diantaranya :

a. Ruang tunggu terminal keberangkatan penumpang penerbangan internasional.

Dilengkapi dengan fasilitas :

1. Kursi tunggu kapasitas 4 orang sebanyak 46 unit
2. Pendingin ruangan berupa AC Portable sebanyak 2 unit
3. Layar informasi berupa TV Merk LG 24” sebanyak 2 unit
4. Smoking are

5. Kantin
6. Mushalla
7. Toilet
8. Tempat wudhu
9. Mini market
10. Gerai oleh - oleh
11. Alat pemadam kebakaran, alarm kebakaran beserta fasilitas hydrant
12. Tempat sampah
13. Termometer
14. Elekhik parfum.

Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas Money Changer dan fasilitas ATM.

- b. Ruang tunggu terminal kedatangan penumpang penerbangan internasional.
- c. Pelayanan conveyor, kursi roda, timbangan, troli.
- d. Sarana prasarana Dinas Security PT. AP II dalam memberikan pelayanan :
 1. Alat Walk Trught Metal Detector

Alat berbentuk gapura ini merupakan alat untuk cek body penumpang yang bertujuan untuk menghindari penumpang membawa senjata api atau senjata tajam ke pesawat.
 2. Alat Hand Held Metal Detector

Merupakan alat untuk cek body penumpang sebagai pengganti pengeledatran.
 3. Peralatan X-Ray Bagasi Alat ini berguna untuk memeriksa barang bawaan penumpang yang

bertujuan untuk menghindari penumpang yang membawa barang-barang terlarang, seperti Narkoba, bahan berbahaya dan lain sebagainya.

4. Peralatan X-Ray Cabin

Alat ini kegunaannya sama seperti peralatan X-Ray Bagasi. Hanya bedanya Peralatan X-Ray Bagasi ditempatkan di pintu masuk terminal keberangkatan, sedangkan Peralatan X-Ray Cabin ditempatkan di pintu masuk ruang tunggu.

5. TV Monitor 21” sebanyak 2 Unit, warna dan hitam putih. Merupakan kelanjutan dari peralatan X-Ray untuk melihat isi barang bawaan penumpang.

6. Handy Talky.

Merupakan alat komunikasi antar personil dalam menjalankan tugas.

7. Peralatan CCTV.

Merupakan peralatan kamera pengintai yang diletakkan disekeliling titik di terminal bandara yang berguna untuk mengamati aktivitas kegiatan di terminal serta mengawasi orang-orang yang dicurigai.

d. Sarana prasarana Counter :

1. Counter Informasi dan Customer Service
2. Counter penjualan tiket Airline
3. Counter Check in Airline
4. Counter dan kantor Pelayanan Imigrasi.
5. Counter dan kantor Pelayanan Fiskal.
6. Counter dan kantor Pelayanan Bea Cukai.

7. Counter dan kantor Pelayanan Karantina.
8. Counter dan kantor Pelayanan Kesehatan Pelabuhan.

Pada tabel berikut ini disajikan tanggapan responden mengenai peralatan fisik, dan fasilitas yang mendukung pelayanan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru Riau yang dibagi kedalam tiga butir pertanyaan.

Tabel V.8 : Tanggapan responden terhadap fisik bandara.

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari pertanyaan No. 1 dapat diketahui penilaian responden mengenai kerapian dan kebersihan penampilan karyawan pada PT. (Persero) Angkasapura II Pekanbaru - Riau . Jawaban Sangat Baik dinyatakan oleh 18 responden atau 18 %. Pernyataan Baik diberikan oleh 45 responden 45 %. Selanjutnya responden menyatakan Netral sebanyak 37 responden atau 37 %. Sedangkan responden yang menyatakan Kurang Baik atau Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kerapian dan kebersihan penampilan karyawan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Netral.

Dari pertanyaan No. 2 dapat diketahui penilaian responden mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman hingga toilet yang bersih pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban Sangat Baik dinyatakan oleh 16 responden atau 16%. Pernyataan Baik diberikan oleh 36 responden atau 36 %. Selanjutnya responden menyatakan Netral sebanyak 40 responden atau 40 %. Responden menyatakan

Kurang Baik ada sebanyak 8 responden atau 8 %. Sedangkan responden yang menyatakan Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman hingga toilet yang bersih pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Netral atau Kurang Baik.

Dari pertanyaan No. 3 dapat diketahui penilaian responden mengenai kelengkapan peralatan yang menunjang pelayanan (seperti telepon, faksimili, mesin foto copy, Money Changer) pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban Sangat Baik dinyatakan oleh 6 responden atau 6 %. Pernyataan Baik diberikan oleh 40 responden atau 40 %. Selanjutnya responden menyatakan Netral sebanyak 50 responden atau 50 .%. Responden menyatakan Kurang baik ada sebanyak 4 responden atau 4 %. Sedangkan responden yang menyatakan Tidak Baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kelengkapan peralatan yang menunjang pelayanan (seperti telepon, faksimili, mesin foto copy, Money Changer) pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

D. Analisis Empati

Dalam melaksanakan pekerjaan memberikan pelayanan yang maksimal sangat diperlukan sikap empati dari karyawan sebagai pihak pemberi pelayanan yang berupa perhatian perorangan pada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, penuh perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Aspek ini sangat perlu dimiliki oleh karyawan terutama petugas dari Dinas Security yang bertugas sebagai Pengatur dan Pengarah, agar pelanggan merasakan kemudahan dalam berinteraksi, terjalinnya komunikasi yang baik, merasakan mendapat perhatian dan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pada tabel berikut ini disajikan tanggapan responden mengenai empati karyawan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru Riau yang dibagi kedalam tiga butir pertanyaan.

Tabel V.9 : Tanggapan responden terhadap empati karyawan

Keterangan:

SB : MSangat Baik

B : Baik

N : Netral

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari pertanyaan No. I dapat diketahui penilaian responden mengenai tingkat pemberian perhatian karyawan akan keinginan dan kebutuhan penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 15 responden atau 15 %. Pernyataan baik diberikan oleh 33 responden atau 33 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 50 responden atau 50 %. Responden menyatakan kurang baik ada sebanyak 2 responden atau 2 %. Sedangkan responden yang menyatakan tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tingkat pemberian perhatian karyawan akan keinginan dan kebutuhan penumpang

pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

Dari pertanyaan No. 2 dapat diketahui penilaian responden mengenai kepedulian karyawan untuk selalu bersikap simpatik kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 16 responden atau 16 %. Pernyataan baik diberikan oleh 39 responden atau 39 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 45 responden atau 45 %. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepedulian karyawan untuk selalu bersikap simpatik kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral.

Dari pertanyaan No. 3 dapat diketahui penilaian responden mengenai sikap karyawan dalam menghadapi setiap keluhan penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 12 responden atau 12 %. Pernyataan baik diberikan oleh 42 responden atau 42 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 44 responden atau 44 %. Responden menyatakan kurang baik ada sebanyak 2 responden atau %. Sedangkan responden yang menyatakan tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sikap karyawan dalam menghadapi setiap keluhan penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

E. Analisis Keandalan / Reliability

Dalam hal memberikan pelayanan kepada penumpang yang terdiri dari beraneka ragam kebangsaan / kewarganegaraan, bermacam-macam masalah / kepentingan, dan lain sebagainya maka sangat diperlukan keandalan, keahlian dan keterampilan dari pegawai PT. (Persero) Angkasa Pura II yang bertugas melayani seluruh kebutuhan dari penumpang tersebut. Karena itu merupakan kunci utama untuk dapat melayani dan menyelesaikan urusan-urusan yang dihadapi. Keahlian yang dimiliki haruslah memadai untuk tercapainya pelayanan yang optimal, seperti kecepatan dan akurasi pelayanan.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Karyawan PT. AP II dibekali dengan sejumlah keahlian seperti keahlian penguasaan SOP, keahlian mengoperasikan peralatan pelayanan, keahlian bahasa asing, keahlian komputer, dan keterampilan lainnya yang dianggap perlu.

Pada tabel berikut ini disajikan tanggapan responden mengenai keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru Riau yang dibagi kedalam tiga butir pertanyaan.

Tabel V.10 : Tanggapan responden terhadap keandalan karyawan

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari pertanyaan No. I dapat diketahui penilaian responden mengenai kemampuan karyawan dalam memenuhi / memberikan pelayanan yang telah dijanjikan termasuk penguasaannya terhadap peraturan kebandar udaraan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 11 responden atau 11 %. Pernyataan baik diberikan oleh 3 responden atau 3 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 57

responden 57 %. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kemampuan karyawan dalam memenuhi / memberikan pelayanan yang telah dijanjikan termasuk penguasaannya terhadap peraturan kebandar udaraan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral.

Dari pertanyaan No. 2 dapat diketahui penilaian responden mengenai keandalan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 15 responden atau 15 %. Pernyataan baik diberikan oleh 33 responden atau 33 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 48 responden atau 48 %. Responden menyatakan kurang baik ada sebanyak 4 responden. Sedangkan responden yang menyatakan tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keandalan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

Dari pertanyaan No. 3 dapat diketahui penilaian responden mengenai keandalan karyawan keuangan dalam menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 11 responden atau 11 Yo. Pemyataan baik diberikan oleh 33 responden atau 33 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 56 responden atau 56 %. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau

tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keandalan karyawan keuangan dalam menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral.

F. Analisis Keresponsifan / Responsiveness

Pekerjaan memberikan pelayanan kepada penumpang sangat memerlukan pertanggung jawaban, yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen bagi pegawai PT. (Persero) Angkasa Pura II yang bertugas melayani seluruh kebutuhan dari penumpang tersebut. Karena itu merupakan kunci utama untuk dapat melayani dan menyelesaikan urusan-urusan yang dihadapi. Keresponsifan karyawan dalam memberikan pelayanan akan berimplikasi pada tidak adanya keraguan bagi pengguna jasa untuk menggunakan jasa tersebut untuk seterusnya.

Pada tabel berikut ini disajikan tanggapan responden mengenai keresponsifan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru Riau yang dibagi kedalam tiga butir pertanyaan.

Tabel V.11 : Tanggapan responden terhadap koresponsifan karyawan

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari pertanyaan No. 1 dapat diketahui penilaian responden mengenai ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 12 responden atau 12 %. Pernyataan baik diberikan oleh 31 responden atau 31 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 51 responden atau 51 %. Responden menyatakan kurang baik ada 6 sebanyak responden atau 6 %. Sedangkan responden yang menyatakan tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

Dari pertanyaan No. 2 dapat diketahui penilaian responden mengenai kesediaan karyawan untuk diajak bertukar pikiran dan konsultasi yang menyangkut segala aspek yang berhubungan dengan kebandar udaraan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 15 responden atau 15 %. Pernyataan baik diberikan oleh 30 responden atau 30 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 55 responden atau 55 %. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kesediaan karyawan untuk diajak bertukar pikiran dan konsultasi yang menyangkut segala aspek yang berhubungan dengan kebandar udaraan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral.

Dari pertanyaan No. 3 dapat diketahui penilaian responden mengenai kesanggupan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru – Riau, Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 11 responden atau 11 %. Pernyataan baik diberikan oleh 45 responden 45 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 44 responden atau 44 %. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kesanggupan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan netral.

G. Analisis Keyakinan / Assurance

Terakhir yang tak kalah pentingnya dalam hal pekerjaan memberikan pelayanan kepada penumpang adalah aspek keyakinan / Assurance, yakni Jaminan, yaitu pengetahuan, perilaku, kemampuan dan keterampilan pegawai serta sopan santun dalam memberikan pelayanan, aman dari bahaya, resiko, keraguan dan memiliki sifat dapat dipercaya.

Aspek ini telah diwujudkan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II melalui Dinas Security dan Dinas PKP - PK. Pentingnya aspek ini adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatan penumpang di Terminal Bandara. Sebab, apabila aspek ini tidak optimal, maka akan berdampak pada timbulnya rasa was-was dan keragu-raguan dari penumpang dalam menggunakan Bandara.

Pada tabel berikut ini disajikan tanggapan responden mengenai karyawan dalam memberikan keyakinan / jaminan pelayanan kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru Riau yang dibagi kedalam tiga butir pertanyaan.

Tabel V.12 : Tanggapan responden terhadap keyakinan

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari pertanyaan No. 1 dapat diketahui penilaian responden mengenai keyakinan penumpang bahwa karyawan akan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 15 responden atau 15 %. Pernyataan baik diberikan oleh 28 responden atau 28 %. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 57 responden atau 57 %. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keyakinan penumpang bahwa karyawan akan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru – Riau sudah netral.

Dari pertanyaan No. 2 dapat diketahui penilaian responden mengenai jaminan keamanan dan keselamatan setiap penumpang yang diberikan perusahaan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 19 responden. Pernyataan baik diberikan oleh 34 responden. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 47 responden. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan setiap penumpang yang diberikan perusahaan.

pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral.

Dari pertanyaan No. 3 dapat diketahui penilaian responden mengenai kemampuan karyawan dalam melakukan komunikasi yang efektif pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau. Jawaban sangat baik dinyatakan oleh 13 responden. Pernyataan baik diberikan oleh 41 responden. Selanjutnya responden menyatakan netral sebanyak 46 responden. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik atau tidak baik tidak ada.

Dari hasil jawaban responden tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kesanggupan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan netral.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis data pemaparan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari analisis kualitas pelayanan dengan analisis skala Linkert diketahui bahwa kualitas pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II terhadap penumpang penerbangan internasional di terminal bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau sudah baik.
2. Dalam aspek *Tangibles*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tampilan fisik, kelengkapan sarana prasarana dan fasilitas pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.
3. Dalam aspek *Empaty*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa empati karyawan kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru – Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.
4. Dalam aspek *Reliability*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kemampuan dan keandalan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan pada PT. (Penero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

5. Dalam aspek Responsiveness dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kesanggupan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan netral.
6. Dalam aspek Assurance dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keyakinan penumpang dalam menerima layanan dan jaminan keamanan dan keselamatan penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan kurang baik.

B. Saran

Dari kesimpulan yang didasarkan atas hasil penelitian, penulis akan mencoba memberikan saran - saran sebagai berikut :

1. PT. (Persero) Angkasa Pura II selaku pihak pengelola Bandara perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Dan untuk kearah masa yang akan datang, agar lebih ditingkatkan lagi.
2. Terhadap atribut pelayanan yang terbilang Netral, ini perlu ditingkatkan guna mencapai optimalnya pelayanan jasa Bandara.
3. Sedangkan terhadap atribut yang terbilang kurang baik, ini perlu diadakan perbaikan demi perbaikan guna mencapai pelayanan yang optimal bagi penggunajasa bandara.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis data pemaparan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari analisis kualitas pelayanan dengan analisis skala Linkert diketahui bahwa kualitas pelayanan PT. (Persero) Angkasa Pura II terhadap penumpang penerbangan internasional di terminal bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Riau sudah baik.
2.
Dalam aspek *Tangibles*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tampilan fisik, kelengkapan sarana prasarana dan fasilitas pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.
3. Dalam aspek *Empaty*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa empatik karyawan kepada penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah Netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.
4. Dalam aspek *Reliability*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kemampuan dan keandalan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan pada PT. (Penero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan Kurang Baik.

5. Dalam aspek Responsiveness dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kesanggupan karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah baik. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan netral.
6. Dalam aspek Assurance dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keyakinan penumpang dalam menerima layanan dan jaminan keamanan dan keselamatan penumpang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Pekanbaru - Riau sudah netral. Akan tetapi masih ada responden yang menyatakan kurang baik.

B. Saran

Dari kesimpulan yang didasarkan atas hasil penelitian, penulis akan mencoba memberikan saran - saran sebagai berikut :

1. PT. (Persero) Angkasa Pura II selaku pihak pengelola Bandara perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Dan untuk ke arah masa yang akan datang, agar lebih ditingkatkan lagi.
2. Terhadap atribut pelayanan yang terbilang Netral, ini perlu ditingkatkan guna mencapai optimalnya pelayanan jasa Bandara.
3. Sedangkan terhadap atribut yang terbilang kurang baik, ini perlu diadakan perbaikan demi perbaikan guna mencapai pelayanan yang optimal bagi pengguna jasa bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, 1998, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Arikunto, Suharsimi, 1999, *Proyeksi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Feigenbaum, A.V., 1998, *Pengendalian Mutu Terpadu*, Diterjemahkan oleh Hudaya Kandalijaya, Erlangga, Jakarta
- Freddy, Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gasperz, Vincent, 1996, *Manajemen Global*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Instruksi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*, 2005, Penerbit CV. Eko Jaya, Jakarta
- Jumal Bandara SSK II Pekanbaru - Riau. *Dasawarsa Bandara SSK II 1994-2004*, Pekanbaru Riau
- _____, *Internasional Airports Facilities and Services for Traffic*, Pekanbaru Riau
- _____, *Peletakan Batu Pertama Pembangunan Fisik Bandara SSK II Pekanbaru*, Riau. Pekanbaru, Juli 2009.
- _____, *Passenger and Baggage Claim Service*, Pekanbaru Riau
- _____, *Sekilas Bandar Udara Simpang Tiga*, Pekanbaru Riau
- _____, *Tertib Pelayanan dan Penggunaan Jasa Bandar Udara*, Pekanbaru Riau
- _____, *Bandara Angkasa Pura II*, Edisi VI / 2009, Jakarta
- Kusnardi, 2001, *Manajemen Strategi Pemasaran Jasa*, Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2, Edisi Keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian Jilid 1*, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta

Keputusan Dirjen perhubungan udara No. SKBPI284/X/1999 Tentang *Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (Level of Services) di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandar Udaraan*. Pekanbaru Riau

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta

Manulang, M, 1990, *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Edisi Revisi, Penerbit Liberty, Yogyakarta

Mursid, M, 1993, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta

Moenir H,A,S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Nazir, Ph.D, Muhammad, 2003, *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Purwadharminta, 1998, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta

Payne, Adrian, 1993, *Manajemen Jasa*, Terjemahan Wilkelmus W. Bakawatum, Erlangga, Yogyakarta

Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Mandar Maju, Bandung

Swastha, Basu, 1999, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta

Sukamdiyo, Igm, 1996, *Manajemen Koperasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sumarni, Murti dan Soeprihanto, John, 1995, *Pengantar Bisnis*, Edisi Keempat, Cetakan Pertama, Penerbit Liberty Yogyakarta

Standar dan Rekomendasi Internasional , *Fasilitas*, Aneka 9, Edisi ke-9, Juli 1990, Organisasi Penerbangan Sipil Internasional.

Tjiptono, Fandi, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Audi Offset, Yogyakarta

_____, 1996, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta

_____, 2000, *Manajemen Jasa*, Audi Offset, Yogyakarta

Teguh, Muhammad, 1999, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Teori dan Aplikasi, Raya Grafindi Persada, Jakarta

Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta