

PENGARUH DAN DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO- HATTA

Widya Fernanda^{1*}, Nawang Kalbuana²

¹²Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Banten, Indonesia

widyafernanda54@gmail.com, @nawang.kalbuana@ppicurug.ac.id

Received: 20-04- 2024

Revised: 25-04-2024

Approved: 30-04-2024

ABSTRAK

Bandar udara merupakan tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat, naik dan turunnya penumpang, serta transportasi perusahaan. Penggunaan moda transportasi udara sangat berkembang dan diminati banyak masyarakat. Transportasi udara (penerbangan) sebagai salah satu sub sektor transportasi yang termuda dan tercepat (the youngest but the fastest). Kemajuan di sektor penerbangan ini telah mengubah wajah dan peta perkembangan pembangunan ekonomi, mobilitas penduduk, dan pembangunan secara keseluruhan. Kualitas layanan yang unggul meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Optimalisasi untuk menunjang keberlangsungan kegiatan penerbangan yaitu pihak pengelola bandar udara perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terkait pelayanan jasa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara keilmuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bandara Soekarno-Hatta dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif. Hasil penelitian ini dapat membantu pengelola bandara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan melalui perbaikan aspek pelayanan yang kurang memuaskan

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan,

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat, naik dan turunnya penumpang, serta transportasi perusahaan. Penggunaan moda transportasi udara sangat berkembang dan diminati banyak masyarakat karena efisien waktu terutama pada perjalanan jarak jauh. Maka dari itu pengelola bandar udara seharusnya berupaya memberikan pelayanan yang terbaik sebagai bentuk kepercayaan kepada pengguna jasa angkutan udara.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan pelayanan, produk, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang unggul dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Maka dari itu, pihak pengelola bandara hendaknya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terkait dengan jasa yang diberikan,

Faktor utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah memiliki tolak ukur seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang diterimanya. Kepuasan terjadi ketika harapan pelanggan dan pelayanan yang diberikan sesuai. Kepuasan pelanggan bermanfaat bagi

bisnis dalam banyak hal, termasuk peningkatan penjualan, peningkatan keuntungan, dan perluasan jangkauan pelanggan.

Salah satu bandara yang bisa memberikan pelayanan serta fasilitas yang terbaik adalah Bandara Internasional Soekarno – Hatta. Bandara ini terletak di kawasan Cengkareng, Jakarta Barat dan merupakan bandara utama untuk penerbangan domestik dan internasional. Selain itu, bandara ini memiliki fasilitas yang luas dan modern serta layanan transportasi yang sangat memadai.

KAJIAN TEORI

Pengaruh kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Ketika keinginan dan kebutuhan pelanggan terus meningkat, kualitas berperan dalam mengelola keinginan dan kebutuhan pelanggan serta memastikan bahwa kebutuhan dan tuntutan tersebut dapat dipenuhi dan harapan terpenuhi. Kualitas layanan itu sendiri meningkatkan keunggulan dan memungkinkan perusahaan yang bersangkutan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Oleh karena itu, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan dengan baik. (Wilman 2017)

Peran pemerintah daerah sebagai pengelola bandara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna bandara juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi kunci utama kepuasan penumpang. Oleh karena itu, dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan udara digunakan parameter kualitas pelayanan sebagai berikut: Keandalan berarti ketepatan waktu pelayanan, memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kecuali, serta penuh perhatian dan sopan. (Rahmawati 2022)

Suatu pelayanan dianggap memuaskan dan bermutu apabila memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan masyarakat. Fitur inti yang perlu dipahami oleh penyedia layanan adalah:

1. Memahami persepsi masyarakat yang selalu berubah terhadap nilai dan kualitas suatu jasa maupun produk
2. Memahami kapasitas sumber daya dalam memberikan layanan
3. Memahami arah tuntutan masyarakat terhadap nilai dan kualitas untuk mencapai hal tersebut
4. Memahami fungsi organisasi jasa agar tercapainya nilai kualitas jasa atau produk dan terpenuhinya kebutuhan seluruh pemangku. (Martalova 2018)

Dampak kualitas pelayanan

Dampak kualitas layanan adalah suatu konsep yang menjelaskan bagaimana kualitas layanan yang diberi suatu pengelola mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pemberian layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan

dengan cara memberikan pengalaman yang positif dan memenuhi harapan mereka. Dampak tersebut terlihat pada banyak aspek, yaitu kemampuan bandara dalam memberikan pelayanan yang efisien dan akurat, kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan, serta memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pengguna.

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Misalnya, penelitian yang dilakukan di beberapa bandara menunjukkan bahwa kualitas layanan bandara masih belum memuaskan konsumen. Namun demikian, model yang dikembangkan dapat menjelaskan rendahnya pengaruh nilai antara kualitas pelayanan bandara terhadap kepuasan pelanggan. Model ini juga dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bandara (Lawi 2020)

Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan bagi pengguna angkutan udara merupakan reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara minat sebelumnya dengan kinerja sebenarnya setelah penggunaan. Pelayanan bandar udara yang baik dan bermutu merupakan pelayanan yang bertujuan untuk kepuasan pelanggan sesuai dengan tingkat rata-rata pengguna jasa.

Menurut, ada empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran
Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).
2. Survey kepuasan pelanggan
Perusahaan mungkin perlu melakukan survei kepuasan pelanggan mengenai kualitas layanan dan produknya. Survei ini dapat dilakukan dengan cara karyawan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Melalui survei ini, perusahaan dapat memahami kekuatan dan kelemahan produk dan layanan mereka serta memperbaiki area yang kekurangan pelanggan.
3. Ghost Shopper
Metode ini adalah metode di mana beberapa karyawan digunakan sebagai pelanggan dari perusahaan pesaing dan tujuan dari *ghost shopper* adalah untuk menyelidiki kualitas layanan dari perusahaan pesaing dan menjual kualitas layanan untuk kebutuhan sendiri
4. Analisa pelanggan yang hilang
Metode ini diterapkan dengan cara Perusahaan menghubungi kembali pelanggan yang sudah lama tidak berkunjung atau melakukan suatu pembelian kembali karena beralih ke pesaing. Selain itu, perusahaan mengetahui mengapa pelanggan beralih ke pesaing. (Dianti 2017)

Meningkatnya kepuasan pelanggan menjadikan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan semakin harmonis, menciptakan dasar yang baik untuk pembelian berulang, menciptakan loyalitas pelanggan, dan mengembangkan promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Jumlah pelanggan akan bertambah dan keuntungan yang diraih juga akan meningkat. (Wilman 2017)

METODE PENULISAN

Metode penulisan akademik ini didasarkan pada metode kualitatif dan penelitian kepustakaan. Menyelidiki hubungan atau pengaruh antara teori dan variabel dalam buku dan jurnal yang direferensikan dari *Mendeley*, *Google Scholar*, dan media online lainnya, baik offline maupun online di perpustakaan.

Penelitian kualitatif memerlukan penggunaan tinjauan pustaka sesuai dengan asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif agar tidak mengarahkan pertanyaan peneliti. Salah satu alasan utama dilakukannya penelitian kualitatif adalah karena penelitian tersebut bersifat eksploratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian teori yang relevan dan penelitian – penelitian terdahulu, maka pembahasan artikel tinjauan literatur yang berfokus pada pengaruh dan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Internasional Soekarno – Hatta ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Internasional Soekarno - Hatta

Pelayanan yang memuaskan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa angkutan udara di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Oleh karena itu, Bandara Internasional Soekarno – Hatta selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan konsumen dan memaksimalkan kualitas pelayanan agar pelanggan atau konsumen puas dengan pelayanan yang tersedia di bandara. Fasilitas dan pelayanan pendukung harus diberikan kepada konsumen Bandara Internasional Soekarno – Hatta. (Wilman 2017)

Menurut (Parasuraman, 1995) dalam (Chandra, 2016) kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti Fisik yaitu peralatan modern dan bentuk peralatan yang menarik secara visual, pegawai orang, penampilan rapi dan profesional, visual penampilan fisik, fasilitas, dan berbagai materi tampak yang berkaitan dengan pelayanan adalah seringkali menarik secara visual.

Indikator bukti fisik berupa :

- Peralatan modern dan lengkap
- Kebersihan serta kenyamanan

- Penampilan yang rapih dann terawat

2. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas yaitu memberikan layanan sesuai janji, dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan, memberikan layanan tepat pada kali pertama, memberikan layanan sesuai janji, dan menjaga keakuratan catatan atau dokumen. Realitabilitas juga kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat serta memuaskan.

Indikator reliabilitas :

- Kepatuhan pelayanan.
- Akurasi pelayanan.
- Kemudahan data pelanggan

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap yaitu menginformasikan kepada pelanggan tentang keandalan waktu penyampaian layanan, pelayanan yang segera atau cepat kepada pelanggan, ketersediaan kepada pelanggan, dan kesediaan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Daya tanggap mengacu pada kemauan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesediaan karyawan dalam menanggapi permintaan konsumen dengan cepat dan ramah.

Indikator daya tanggap :

- Pelayanan yang *fast respon*
- Keramahan pelanggan
- Menyelesaikan pengaduan dengan cepat

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu meningkatkan kepercayaan pelanggan, memungkinkan pelanggan melakukan bisnis dengan percaya diri, memiliki karyawan yang sopan setiap saat, dan menyediakan karyawan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan staf mengenai bahaya, risiko, bebas dari keraguan, dan usaha.

Indikator jaminan :

- Keramahan dan sopan santun
- Kepercayaan dan keamanan penumpang.
- Kemampuan pemecahan masalah

5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu perhatian individu terhadap pelanggan, karyawan yang benar-benar peduli terhadap pelanggan demi kepentingan terbaiknya, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, jam kerja (*office hour*). Empati menggambarkan kesediaan karyawan untuk membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kebutuhan pelanggan.

Indikator empati:

- Memahami kebutuhan penumpang.
- Membangun hubungan komunikasi.
- Memiliki rasa peduli. (Tjiptono 2000)

2. Pengaruh dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Internasional Soekarno - Hatta

Dalam artikel tersebut, Tjiptono menyatakan bahwa atribut yang merupakan kepuasan adalah kesesuaian dengan harapan, kemauan merekomendasikan, dan kemauan untuk menggunakan kembali dari minat.

a. Kesesuaian Harapan

merupakan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa suatu perusahaan.

- Kesesuaian fasilitas.
- Kepatuhan pelayanan yang diharapkan.
- Kepatuhan terhadap integritas yang diharapkan.

b. Minat Menggunakan Kembali

merupakan kepuasan pelanggan diukur secara perilaku berdasarkan apakah mereka akan membeli kembali atau menggunakan layanan suatu perusahaan.

- Fasilitas yang memadai.
- Pelayanan memuaskan.
- Minat untuk menggunakan kembali.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

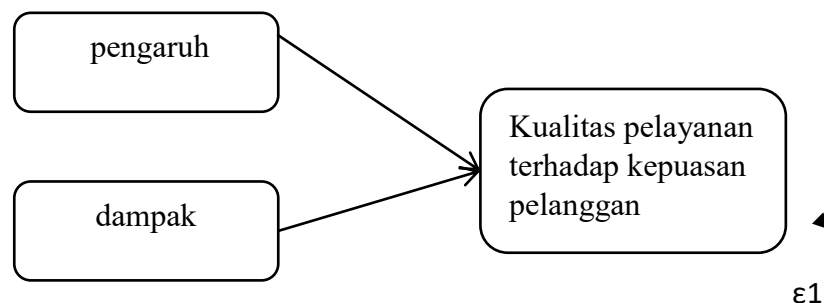
merupakan kesiediaan untuk merekomendasi suatu produk kepada teman dan keluarga, merupakan ukuran penting untuk analisis dan pelacakan. Ketika layanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan, kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan oleh karena itu orang cenderung tidak membeli layanan tersebut, memutuskan untuk menggunakannya, atau saya akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain

- Merekomendasikan kepada teman dan keluarga.
- Mengatakan hal yang baik dan positif

(Armstrong, 2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa tidak puas dan kecewa ketika suatu produk atau layanan berkinerja jauh di bawah ekspektasi. Pelanggan puas ketika suatu produk atau layanan bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan merasa sangat puas dan bahagia ketika kinerja suatu produk atau jasa melebihi harapannya. (Tjiptono 2000)

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, teori penelitian, penelitian terdahulu yang terkait, dan pembahasan pengaruh antar variable, maka kerangka artikel ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, pengaruh dan dampak mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain ketiga variabel eksogen ini yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut masih banyak variable lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

- a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno - Hatta (Wilman 2017)
- b) Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasannudin Makassar (Arief 2011)
- c) Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara (Ananta and Albanna 2022)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel terkait, dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk penelitian selanjutnya:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Dampak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas berdasarkan proposal, artikel ini memberikan kami informasi bahwa selain pengaruh dan dampak masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji variabel apa saja selain yang dibahas dalam artikel ini yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Faktor lain tersebut antara lain peningkatan kualitas

pelayanan, pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dan pentingnya peran manajemen bandara dalam melayani pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, N. Y., and F. Albanna. 2022. "Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara." *Ground Handling Dirgantara* 5(2):223–32.
- Arief, Muhammad. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanudin Makassar." *Academica* 03(02):1–12.
- Dianti, Yira. 2017. "BAB II Kepuasan Menurut Kotler." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2003):5–24.
- Lawi, 2020. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pt . (Persero) Angkasa Pura Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar the Influence of Service Quality on Passenger ' S Satisfaction At Pt . (Persero) Angkasa Pura Sultan Hasanuddin Airport Of."
- Martalova, E. 2018. "Bab II Tinjauan Teoritis Dan Kerangka Berfikir." 1–12.
- Rahmawati, Qonitah. 2022. "Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Boarding Gate Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 2(3):300–309.
- Tjiptono. 2000. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model Dan." *Jurnal Media Ekonomi* 7(1):1–20.
- Wilman, Maulana Aditiya. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta." 156.