

# Analisa Kualitas Pelayanan Bandar Udara Betoambari Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

\*Abdul Widayat Abzar<sup>1</sup>, La Ode Ahmad Mursyid<sup>2</sup>  
Program Studi Teknik Sipil, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Indonesia  
\*widayat.abzar<sup>1</sup>@unidayan.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bandar Udara Betoambari dengan melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan layanan jasa menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menganalisa kualitas layanan bandar udara Betoambari dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menggali informasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan suara pelanggan (*voice of customer*), membandingkannya (*bench marking*) dengan dengan standar yang telah tertuang dalam peraturan menteri perhubungan dan menganalisa hubungan-hubungannya dengan respon teknis yang disediakan atau diprioritaskan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagai pihak pengelola Bandar Udara Betoambari. Hasil analisa ini dapat digunakan pihak pengelola untuk sebagai pembandingan dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan bandar udara menjadi seperti yang diinginkan oleh pelanggan (pengguna jasa penerbangan).

**Kata Kunci** : QFD, Bandar Udara, Analisa Kualitas Layanan

## Pendahuluan

Pesawat udara sering dianggap sebagai alat transportasi mewah yang hanya dapat dijangkau oleh masyarakat kalangan atas. Seiring dengan kompetitifnya harga yang ditawarkan oleh maskapai-maskapai penerbangan nasional yang banyak bermunculan, sekarang pesawat udara sebagai alat transportasi domestik juga dapat dijangkau oleh masyarakat kalangan menengah ke bawah.

Tingginya kualitas pelanggan penumpang dan calon penumpang berikut dengan pengantar dan penjemput baik dari kalangan atas, menengah dan bahkan kalangan bawah yang mendatangi bandar udara menyebabkan bandar udara menjadi menyerupai terminal bis atau stasiun kereta api, sehingga performansi bandar udara yang terkesan eksklusif menjadi hilang

Sehingga pihak pengelola jasa transportasi udara berupaya meningkatkan serta mengembangkan kualitas layanannya melalui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasanya pada akhirnya dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas bandar udara.

### 1. Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang populer disebut dengan *airport* merupakan sebuah fasilitas dimana pesawat terbang seperti pesawat terbang dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat.

Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau *helipad* (untuk mendaratkan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hanggar.

Definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Dalam klasifikasi bandara yang diatur berdasarkan peraturan menteri nomor 39 tahun 2014 (terlampir), Bandar Udara Betoambari berada pada kelas III dengan fasilitas dan infrastruktur pendamping yang dimiliki. Sehingga butuh banyak pembenahan mengingat Bandar Udara merupakan fasilitas pendukung majunya suatu daerah.

### 2. *Quality Function Deployment*

a. QFD adalah suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk

atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Urban Hauser, 1993).

- b. QFD adalah suatu sistem untuk mendesain sebuah produk atau jasa yang berdasarkan permintaan pelanggan, dengan meliatkan partisipasi fungsi-fungsi yang terdapat dalam organisasi tersebut (Oakland JS, 1995).

### 3. Kualitas Layanan dan Jasa

- a. Parasuraman et. All (1990) Telah mengembangkan suatu alat ukur yang disebut *SERVQUAL (Service Quality)* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan.

Kualitas layanan meliputi lima dimensi :

- *Tangibles*, termasuk fasilitas fisik, peralatan, personel, dan fasilitas komunikasi. Ini melibatkan fasilitas fisik yang digunakan untuk menyediakan layanan, kinerja karyawan, peralatan, dan teknologi. Fasilitas fisik seperti bangunan, ruang layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, dan pendingin ruangan merupakan salah satu aspek kualitas layanan karena memiliki dampak signifikan pada konsumen yang membutuhkan layanan. Penampilan karyawan yang unggul akan memberikan rasa hormat kepada pelanggan yang mereka layani, dan peralatan serta teknologi yang digunakan dalam menyediakan layanan akan membantu meningkatkan kecepatan dan keakuratan layanan.
- *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan kinerja layanan secara akurat dan andal. Ini berarti bahwa setiap kali layanan disediakan, layanan harus tepat waktu dan memiliki spesifikasi yang sama tanpa kesalahan.
- *Responsiveness* adalah kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan respons. Ini tercermin dalam kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk mencari bantuan dari karyawan (misalnya, layanan pelanggan memberikan informasi seperti kebutuhan pelanggan), dan layanan karyawan selama jam sibuk.
- *Assurance* adalah kemampuan, kesopanan dan kepercayaan karyawan, tanpa bahaya, risiko dan keraguan. Kemampuan yang

terkait dengan karyawan yang menanamkan rasa percaya pada pelanggan akan memberi pelanggan rasa aman dalam transaksi dan pengetahuan, sementara kesopanan ketika karyawan memberikan layanan kepada konsumen akan menghasilkan kepercayaan dan kepercayaan pada perusahaan.

- *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian dan kepedulian karyawan kepada pelanggan, kemudahan mendapatkan layanan, kemudahan mendapatkan informasi, kepedulian karyawan dalam masalah yang dihadapinya dan perusahaan memiliki objektivitas dalam memperlakukan secara sama semua pelanggan.
- b. Kualitas adalah situasi dinamis yang memengaruhi produksi, layanan, personel, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Oleh karena itu, definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen, dan akurasi pengirimannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. (Tjiptono, 2007)
- c. Supranto (2006) menjelaskan bahwa layanan adalah kinerja yang tidak akan terealisasi dan akan segera hilang. Rasanya lebih dari kepemilikan, dan pelanggan dapat berpartisipasi lebih aktif dalam menggunakan layanan ini.
- d. Nasution menyatakan bahwa karakteristik umum dari layanan transportasi udara adalah sebagai berikut:
  - Produksi yang dihasilkan tidak dapat disimpan dan dipegang, tetapi dapat ditandai dengan adanya pemanfaatan waktu dan tempat.
  - Permintaan elastis, dan transportasi udara relatif mahal, jadi ketika permintaan berubah, harganya akan elastis.
  - Selalu beradaptasi dengan teknologi canggih, seperti pengembangan teknologi pesawat, sistem informasi manajemen, metode, aturan, prosedur dan kebijakan.
  - Intervensi pemerintah selalu ada karena kegiatan transportasi melibatkan kehidupan banyak orang, di samping itu, pemerintah melakukan intervensi untuk menjaga keseimbangan antara penumpang dan operator (tentang harga), berinvestasi besar-

- besar, dan memastikan keselamatan penerbangan.
- e. Made Suska (2013) dalam teorinya menjelaskan, Layanan publik yang baik harus memprioritaskan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen dan kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi.
  - f. Richard Garson dan Kolter Armstong memaparkan, Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi, sedangkan menurut Kolter, kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Berdasarkan kedua teori di atas, maka kepuasan pelanggan terletak pada ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk. Pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka konsumsi sesuai dengan yang pelanggan inginkan akan produk tersebut.
  - g. Irawan (2002) dan Majid (2009) dalam teorinya, empat driver utama (driver) yang memuaskan pelanggan adalah :
    - Kualitas produk mencakup enam elemen: kinerja, daya tahan, fungsionalitas, keandalan, konsistensi, dan desain.
    - Harga, untuk pelanggan yang sensitif terhadap harga, harga rendah biasanya merupakan sumber kepuasan yang penting, karena mereka akan mendapatkan nilai uang yang tinggi.
    - Kualitas layanan sangat tergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan personal.
    - Faktor emosional membuat pelanggan puas dengan produk tertentu, karena produk ini memberikan nilai emosional yang dihasilkan oleh citra merek yang baik.

Ini terkait dengan biaya dan kenyamanan untuk mendapatkan produk atau layanan. Jika relatif mudah, nyaman dan efisien untuk mendapatkan produk atau layanan, pelanggan akan merasa lebih puas.

## Metode Penelitian

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data utama dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada pengguna layanan. Kuesioner mencakup 16 atribut layanan untuk mengevaluasi pentingnya Bandara Betoambari atau kepuasan pengguna atau penumpang. Gunakan teknik pengambilan sampel acak untuk mengumpulkan data mentah.

Ini berarti bahwa setiap anggota populasi dapat dipilih secara acak sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

#### a. Penentuan jumlah responden

Penentuan jumlah responden dilakukan menggunakan persamaan slovin agar dapat mengetahui besaran sampel minimum yang akan digunakan, sebagai berikut :

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

Ket :

- n = Jumlah sampel minimum
- N = Jumlah populasi
- e = nilai *margin of error*

Nilai *margin of error* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 10% (0,1) dengan derajat kepercayaan 90% .

#### b. Petunjuk pengisian kuisisioner

Responden akan diminta pendapat mengenai pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan cara memberikan tanda silang (x) atau *checklist* (v) pada kolom yang tersedia

Pada kolom tingkat kepentingan (menyatakan harapan responden terhadap pelayanan Bandar Udara Betoambari), berikut adalah pilihannya:

- SP : Apabila anda berpendapat **Sangat Penting**, Skor 4
- P : Apabila anda berpendapat **Penting**, skor 3
- TP : Apabila anda berpendapat **Tidak Penting**, Skor 2
- STP : Apabila anda berpendapat **Sangat Tidak Penting**, Skor 1

Pada kolom tingkat kepuasan (menyatakan penilaian responden terhadap pelayanan Bandar Udara Betoambari), berikut adalah pilihannya:

- SPu : Apabila anda berpendapat **Sangat Puas**, Skor 4
- Pu : Apabila anda berpendapat **Puas**, Skor 3
- Tpu : Apabila anda berpendapat **Tidak Puas**, Skor 2

- STPu : Apabila anda berpendapat **Sangat Tidak Puas**, Skor 1

**Tabel. 1** Kuisisioner

No	Pernyataan	Kepuasan				Kepentingan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U								
2	Kecepatan prosedur pemeriksaan <i>security</i> penumpang dan barang								
3	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi								
4	Petugas bandara selalu bersedia membantu penumpang								
5	Kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal bandara								
6	Keadaan fasilitas dan peralatan bandar udara								
7	Ketersediaan fasilitas pendukung (ruang ibadah, kantin, dan toilet)								
8	Kenyamanan penumpang terhadap ruang tunggu bandara								
9	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara								
10	Sikap adil petugas bandar udara (tidak membedakan)								
11	Petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna/penumpang								
12	Ketersediaan <i>display</i> informasi di terminal bandar udara								
13	Prosedur pelayanan Pengambilan bagasi								
14	Ruang terminal bandar udara yang bersih								
15	Kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang								
16	Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik								

## 2. Analisa Data

### a. Importance Performance Analysis

Data sekunder berupa data fasilitas bandar udara, jumlah pergerakan pesawat dan pertumbuhan penumpang digunakan untuk melengkapi proses

analisa data. Analisa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dilakukan dengan *Importance performance grid* yang dikembangkan oleh Oliver, (2009). Dalam model ini merupakan matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut produk tersebut.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti. Nilai Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang diteliti. Kuadran *Importance performance grid* digunakan untuk memetakan posisi variabel jasa dalam penelitian ini.

### b. Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur.

**Tabel. 2** Customer Satisfaction Indeks

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1 – 4	Skala 1 – 4	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhotte (1996) diilustrasikan pada tabel 2 nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungannya  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 4 (pada 4Y) adalah nilai maksimal yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan persamaan :

$$CSI = \frac{T}{4Y} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan :

- T = nilai total dari CSI
- 4 = nilai maksimum pada skala pengukuran
- Y = nilai total dari kolom harapan

**Tabel. 3** Tabel Ukur Nilai *CSI*

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	65% - 80,99%	Puas
3	35% - 64,99%	Kurang Puas
4	0% - 34,99%	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%, nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan nilai kinerja pelayanan kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### a. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan menggunakan persamaan slovin agar dapat mengetahui besaran sampel minimum yang akan digunakan, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{16.316}{1 + (16.316 \times 0,01)}$$

$$= 99,39 = 100 \text{ Responden (dibulatkan)}$$

Ket :

- n = Jumlah sampel minimum
- N = Jumlah populasi (terlampir)
- e = nilai *margin of error*

Nilai *margin of error* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 10% (0,1) dengan derajat kepercayaan 90%, sehingga jumlah responden yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan pengambilan sampel secara acak (penumpang berangkat dan dating).

#### a. Data dan Variabel

Data (hasil survei terlampir) diperoleh berdasarkan hasil survei yang dilakukan selama 1 bulan di Bandar Udara Betoambari Kota Baubau. Untuk kepentingan pengolahan data pemilihan waktu survei berdasarkan waktu sibuk kegiatan di bandara yaitu pada jam 07.00 WITA sampai dengan jam 13.45 WITA.

Variabel-variabel yang diperhitungkan dalam melihat besarnya kebutuhan fasilitas terminal penumpang adalah :

1. Kecapatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U

2. Kecepatan & prosedur pemeriksaan *security* penumpang dan barang
3. Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi
4. Petugas bandara selalu bersedia membantu penumpang
5. Kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal bandara
6. Keadaan fasilitas dan peralatan bandar udara
7. Ketersediaan fasilitas pendukung (ruang ibadah, kantin dan toilet)
8. Kenyamanan penumpang terhadap ruang tunggu bandara
9. Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara
10. Sikap adil petugas bandar udara (tidak membedakan)
11. Petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna atau penumpang yang membutuhkan
12. Ketersediaan *display information* di terminal bandar udara
13. Prosedur pelayanan pengambilan bagasi
14. Ruang terminal bandar udara yang bersih
15. Kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang
16. Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik

#### b. Analisis Data

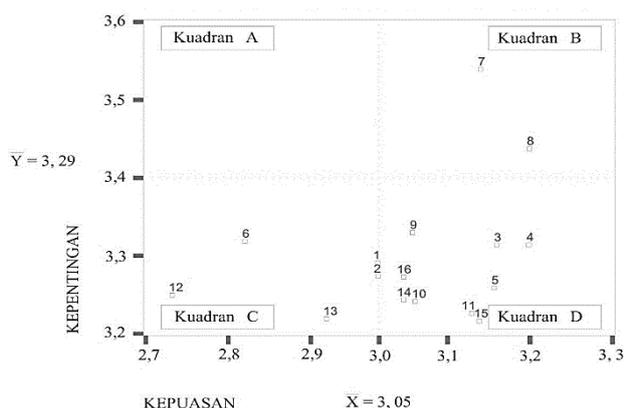
Analisis dan pembahasan dalam bab ini, akan dibagi menjadi tiga sub bab yaitu :

1. Analisa *Importance Performance Analisis (IPA)*

**Tabel. 4** Analisa *importance performance*

NO	ATRIBUT LAYANAN	KEPUA-SAN	KEPENTI-NGAN
1	kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	2,99	3,30
2	kecepatan dan prosedur pemeriksaan <i>security</i> penumpang dan barang	2,99	3,29
3	kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	3,18	3,31
4	petugas bandara selalu bersedia membantu penumpang	3,20	3,31
5	kejelasan mengenai prosedur layanan terminal bandara	3,17	3,25
6	keadaan fasilitas dan peralatan bandar udara	2,81	3,32
7	ketersediaan fasilitas pendukung (ruang ibadah, kantin dan toilet umum)	3,14	3,53

NO	ATRIBUT LAYANAN	KEPUA-SAN	KEPENTI-NGAN
8	kenyamanan penumpang terhadap ruang tunggu bandara	3,20	3,42
9	kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	3,04	3,32
10	sikap adil petugas bandar udara (tidak membedakan)	3,05	3,24
11	petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna atau penumpang yang membutuhkan	3,13	3,22
12	ketersediaan display information di terminal bandar udara	2,72	3,25
13	Prosedur pelayanan pengambilan bagasi	2,92	3,21
14	ruang terminal bandar udara yang bersih dan nyaman	3,04	3,25
15	kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang	3,14	3,22
16	tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik	3,04	3,27



**Gambar 1.** Diagram *Importance Performance*

Keterangan :

- Kuadran A, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi dalam kenyataannya belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan masih sangat rendah). Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : tidak ada
- Kuadran B, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan atribut-atribut yang sudah sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan relative lebih tinggi). Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : 7 dan 8
- Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya kurang Memuaskan. Atribut yang

termasuk dalam kuadran ini adalah : 1,2,6,12,13

- Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasakan memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : 3,4,5,9,10,11,14,15,16

Sehingga dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang dinilai berdasarkan analisa *Importance Performance Analisis (IPA)* telah dominan memuaskan pengguna jasa (dari 16 atribut yang dinilai ada 11 atribut yang dianggap telah memuaskan oleh pengguna jasa) atau dari segi pelayanannya Bandar Udara Betoambari dapat dikatakan telah berhasil memuaskan pengguna jasanya.

- Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)* berdasarkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur.

**Tabel. 5** *Customer Satisfaction Indeks*

ATRIBUT	KEPENTINGAN (I)	KEPUASAN (P)	SKOR (S)
	SKALA 1 – 4	SKALA 1 - 4	(S) = (I) X (P)
1	3.3	2.99	9.87
2	3.29	2.99	9.84
3	3.31	3.18	10.53
4	3.31	3.2	10.59
5	3.25	3.17	10.30
6	3.32	2.81	9.33
7	3.53	3.14	11.08
8	3.42	3.2	10.94
9	3.32	3.04	10.09
10	3.24	3.05	9.88
11	3.22	3.13	10.08
12	3.25	2.72	8.84
13	3.21	2.92	9.37
14	3.25	3.04	9.88
15	3.22	3.14	10.11
16	3.27	3.04	9.94
SKOR	Total (I) = (Y)= 52.71		Total (S) = (T)= 160.68

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{T}{4Y} \times 100\% \\
 &= 0,7618 \\
 &= 76,18\%
 \end{aligned}$$

Sehingga dapat disimpulkan, berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dengan merujuk pada tingkat harapan pengguna jasa dan faktor-faktor yang dihitung maka pengguna jasa Bandar udara betoambari dapat dikatakan telah puas dengan presentase 76,18%.

Keterangan :

T = nilai total dari CSI

4 = nilai maksimum pada skala pengukuran

Y = nilai total dari kolom harapan

**Tabel. 6** Tabel Ukur Nilai CSI

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	55% - 80,99%	Puas
3	35% - 54,99%	Kurang Puas
4	0% - 34,99%	Tidak Puas

### 3. Wawancara

Kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara Betoambari, Bapak Nurul Anwar S.SIT memaparkan progress yang sementara dilaksanakan pengelola Bandar udara hari ini masih dalam tahap pengembangan Bandar udara. Terkhusus pada pelayanan pengguna jasa pihak UPBU telah semaksimal mungkin mengoptimalkan kinerjanya dan terkait fasilitas yang disediakan oleh pengelola terhadap pengguna jasa (penumpang) telah banyak yang dikembangkan dan ada beberapa failitas yang sementara dalam proses renofasi.

Berdasarkan fasilitas yang dimiliki Bandar udara betoambari, hari ini Bandar udara betoambari menjadi Bandara teraktif dengan 5 kali (landing dan take off) dalam sehari. Apabila merujuk dari klasifikasi Bandar udara, Bandar udara betoambari harus telah berada pada level kelas dua (II) menurut Permen Perhubungan No 39 tahun 2014 (terlampir).

Apabila berbicara target rencananya saat ini pihak pengelola menargetkan pada saat terbentuknya Propinsi Kepulauan Buton yang nantinya Kota Baubau akan menjadi ibu kota Propinsi maka Bandar Udara Betoambari telah berada pada tingkatan Bandar Udara kelas satu (I).

## Kesimpulan

Hasil dan pembahasan tentang fasilitas terminal penumpang Bandar Udara Betoambari Baubau di atas dapat disimpulkan bahwa :

- Setelah diadakannya analisa pelayanan dapat kita ketahui bahwa layann yang sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa adalah : 1) Kecepatan pelayanan check in dan retribusi PJP2U, 2.) kecepatan dan prosedur pemeriksaan *security* penumpang dan barang, 3) keadaan fasilitas dan peralatan bandar udara, 4) ketersediaan *display information*, dan 5) prosedur pelayanan pengambilan bagasi.
- berdasarkan analisa *Importance Performance Analisis* (IPA) Bandar Udara Betoambari telah dominan memuaskan pengguna jasa (dari 16 atribut yang dinilai ada 11 atribut yang dianggap telah memuaskan oleh pengguna jasa) dan hasil analisa *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dengan merujuk pada tingkat harapan pengguna jasa dan faktor-faktor yang dihitung maka pengguna jasa Bandar Udara Betoambari dapat dikatakan telah puas dengan presentase 76,18%.
- Hasil penelitian ini telah bisa disimpulkan bahwa untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan Bandar Udara Betoambari berdasarkan metode *Quality Function Deployment (QFD)* maka, pihak pengelola dapat mengacu pada beberapa atribut yang dianggap kurang memuaskan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yg sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa.

## Daftar Pustaka

- Abdullah, I. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif* : Suatu Pengantar umum. Unpublished, Fakultas Psikologi UMS.
- Arif, M. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. Jakarta: Badan Litbang Perhubungan.
- Garson, R., & Armstrong, k. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu: Jakarta: PPM
- Majid. 2009. *Customer service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Nasution, M. N, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Edisi Kedua

- Subekti, S.2014. Jurnal Analisa Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang di Bandar Udara Sentani Jayapura. *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol 26, No 5, Hal 275 - 283.
- Supranto.2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suska, M.2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara dengan Menggunakan Model Servqual*, Bali : UDAYANA
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2003. *Total Quality Management (TQM)– Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi
- Wijaya,T.2018, *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks