

ABSTRAK

PT Angkasa Pura I adalah sebuah Badan Umum Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi udara. PT Angkasa Pura I memiliki 13 wilayah kerja yang tersebar di wilayah Indonesia Timur. Bandara Juanda merupakan salah satu Bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Pada tanggal 15 November 2006, Bandara Juanda yang baru diresmikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan transportasi udara yang semakin meningkat. Bandara Juanda merupakan bandar udara Internasional yang memiliki kapasitas konsumen terbesar di kawasan Timur Indonesia, untuk itu PT Angkasa Pura I sebagai pengelola selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan bagi konsumennya. Konsumen Bandara Juanda yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat di terminal domestik, karena penumpang merupakan pengguna utama layanan di Bandara Juanda. Untuk meningkatkan kualitas layanan bagi konsumennya, perusahaan harus mengetahui kebutuhan konsumennya namun kebutuhan konsumen saat ini belum terklasifikasi sehingga sulit untuk menentukan perbaikan kualitas yang tepat dan efektif.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi variabel kualitas layanan di Bandara Juanda, mengklasifikasikan variabel tersebut dalam karakteristik Kano, memetakan posisi PT Angkasa Pura I-Juanda terhadap pemenuhan kualitas layanan, penentuan variabel yang dijadikan prioritas perbaikan dan memberikan usulan perbaikan dengan aplikasi metode TRIZ. Untuk mengidentifikasi variabel kualitas layanan di Bandara Juanda dilakukan wawancara terhadap penumpang bandara dan pihak perusahaan, kemudian variabel-variabel tersebut dituangkan dalam kuesioner Kano (*Kano Survey*). *Kano Survey* tersebut, kemudian didistribusikan kepada 500 responden penumpang di terminal domestik Bandara Juanda. Dari hasil kuesioner dapat diketahui karakteristik tiap variabel. Misalnya variabel yang masuk karakteristik *one dimensional* (kualitas semakin baik maka konsumen semakin puas) adalah variabel kebersihan bandara dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Variabel yang masuk karakteristik *attractive* (variabel yang tidak harus ada namun jika ditambah kualitasnya akan dapat membuat penumpang lebih *surprise*) adalah fasilitas *entertainment* seperti musik dan televisi. Variabel yang masuk karakteristik *must be* (harus ada dalam suatu layanan, jika kualitasnya rendah dapat membuat konsumen menjadi tidak puas) adalah variabel kecukupan jumlah *Trolley*. Untuk memetakan posisi PT Angkasa Pura I, dilakukan pendistribusian kuesioner tingkat kepuasan yang melibatkan 100 responden penumpang di Bandara Juanda. Kemudian dilakukan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sehingga didapatkan variabel kecukupan *trolley* yang menjadi prioritas perbaikan.

Dari analisis perbaikan masalah *trolley* dengan metode TRIZ didapat beberapa usulan solusi masalah, antara lain jumlah *trolley* yang dibutuhkan untuk terminal keberangkatan domestik sebanyak 441 unit dan untuk terminal kedatangan sebanyak 460 unit. Padahal saat ini *trolley* yang tersedia saat ini hanya 200 unit tiap terminal. Waktu rata-rata pengumpulan *trolley* oleh petugas adalah 15 menit per 38 unit *trolley*, untuk itu dilakukan usulan perbaikan waktu pengumpulan *trolley* menjadi 10 menit. Usulan tersebut ditentukan berdasarkan pertimbangan waktu pengumpulan harus lebih kecil dari waktu penggunaan *trolley* di terminal keberangkatan dan kedatangan agar perputaran *trolley* lebih lancar. Selain itu juga diberikan usulan-usulan lain yang dapat mengatasi masalah ketersediaan *trolley* antara lain dengan mengarahkan penumpang untuk mengembalikan *trolley* yang telah digunakan pada area yang disediakan sehingga dapat membantu petugas dalam mengumpulkan *trolley*, memberikan *trolley* khusus untuk porter dengan memberi cat atau label khusus pada *trolley* dan memberi keterangan saat *trolley* tidak tersedia. Dengan demikian, usulan ini diharapkan dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan di bandara sehingga kepuasan konsumen di Bandara Juanda akan lebih meningkat.