

**Kebutuhan *Transportation Land***  
**Bandara Internasional Juanda Surabaya**

M. Said Sutomo

Ketua

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur

Jasa pelayanan harus dipahami sebagai kata kerja bukan sebagai kata benda. Sebagai kata kerja maka pelayanan mengandung tiga dimensi ruang dan waktu. Dimensi ruang dan waktu masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang. Dimensi pelayanan masa lalu akan menentukan kepercayaan publik atau masyarakat konsumen pada pelayanan masa kini, dan dimensi pelayanan masa kini sangat mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen pada pelayanan yang dijanjikan di masa akan datang.

Dulu jasa pelayanan Bandara Udara hanya menjadi kebutuhan orang-orang tertentu saja. Karena transportasi udara hanya dibutuhkan oleh masyarakat konsumen golongan tertentu. Sehingga setiap orang dari Bandara Udara Juanda umpamanya jika menuju ke tempat tujuannya tidak menggunakan taksi bandara seolah-olah kurang bergengsi atau kurang "*marem*". Berapa pun tarif taksi Bandara Udara di Juanda tidak begitu menjadi persoalan.

Saat ini, persepsi masyarakat konsumen terhadap jasa transportasi udara telah berubah. Pentingnya transportasi yang **tepat waktu, tepat mutu** pelayanan dan **tepat tarif** semakin menjadi kebutuhan masyarakat konsumen pada umumnya. Karenanya, kebijakan perencanaan dan pembangunan infrastruktur Bandara Udara Juanda dan produk jasa lain yang melengkapinya ke depan diharapkan seiring dengan pertumbuhan volume konsumen dan perkembangan pengetahuan dan ekonominya.

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) sebagai salah satu BUMN yang mengelola jasa pelayanan publik kebandar-udaraan di Bandara Udara Internasional Juanda di Jawa Timur sangat wajar jika selalu menjadi sorotan publik pengguna jasanya, baik dari pengguna jasa konsumen akhir maupun pengguna jasa konsumen antara (pelaku usaha) yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan proses-proses bisnis jasa pelayanan yang ada di dalamnya.

Jika ketersediaan dan keandalan pelayanannya berkaitan dengan konsumen, maka publik akan menyoroti dengan ukuran-ukuran hak-hak normatifnya yang tertuang di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Karenanya, hasil survei YLPK Jatim akhir tahun 2010 yang dipresentasikan di Kantor PT. Angkasa Pura Cabang Surabaya pada tanggal 4 Januari 2011 di hadapan para pemangku kepentingan Bandara Juanda diharapkan dapat memberikan solusi kepada manajemen PT. Angkasa Pura 1 Cabang Surabaya dalam meningkatkan ketersediaan (*availability*) dan keandalan (*reliability*) pelayanan transportasi darat (*transportation land*) sesuai dengan kebutuhan konsumen di Bandara Udara Juanda.

Namun dalam meningkatkan ketersediaan dan keandalan *transportation land* di Bandara Juanda tersebut PT. Angkasa Pura 1 Cabang Surabaya perlu mempertimbangkan kebutuhan adanya kebijakan-kebijakan baru yang

menyertainya. Salah satunya adalah tentang infrastruktur lahan parkir bagi jasa transportasi darat. Hal ini untuk menghindari terjadinya ketidakseimbangan antara penawaran dengan permintaan jasa transportasi darat. Apalagi jika di kemudian hari PT. Angkasa Pura 1 Cabang Surabaya membuka penambahan taksi argometer jangan sampai karena terjadi ketidakseimbangan antara penawaran dengan permintaan mengakibatkan para konsumen yang menjadi korbannya.

### **Respon Responden.**

Dari hasil survei ini terhadap 1000 responden, sebanyak 61.8% diantaranya paling sering menggunakan taksi bandara untuk mengantarkannya dari bandara ke tempat tujuan, dengan frekuensi 1 – 5 kali dalam satu tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa taksi bandara masih menjadi kendaraan pilihan utama dari Bandara Juanda menuju ke tempat tujuan terakhir responden.

Dalam survei ini juga diukur mengenai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan taksi bandara yang beroperasi saat ini.

Tingkat kepuasan menunjukkan fakta tingkat kualitas layanan taksi bandara yang dialami oleh responden. Secara umum item kualitas pelayanan taksi dapat digolongkan menjadi 4 bagian, yaitu petugas loket, kondisi armada, pengemudi, dan pelayanan informasi dan keluhan. Secara rinci kualitas pelayanan meliputi keramahan, kesopanan, kecepatan petugas, kondisi antrian di loket, ketersediaan jumlah armada, kejelasan informasi, tarif taksi, identitas taksi dan pengemudi, kesopanan, ketrampilan pengemudi, kondisi armada beserta fasilitas penunjangnya, dan respon manajemen terhadap keluhan penumpang.

Hasil survei menunjukkan bahwa item pelayanan yang masih sering menimbulkan masalah adalah kejelasan informasi, pemberlakuan tarif yang didasarkan pada sistem zona atau bukan argometer, alamat atau nomer telepon yang dapat dihubungi dan kecepatan dalam merespon keluhan. Dalam item pelayanan ini responden yang menjawab sangat tidak puas dan kurang puas cukup signifikan. Sebanyak 130 responden (15.3%) sangat tidak puas dan kurang puas terhadap kecepatan perusahaan taksi dalam merespon keluhan, dalam hal ini diwakili oleh petugas loket dan pengemudi. Sebanyak 152 responden (16.5%) menyatakan sangat tidak puas dan kurang puas tentang alamat dan nomor telepon yang bisa dihubungi. Pada bagian ini responden sering tidak mengetahui alamat dan nomor telepon yang dapat digunakan untuk menggali informasi. Sebanyak 170 responden (18.4%) menyatakan sangat tidak puas dan kurang puas terhadap kejelasan informasi, dan sebanyak 254 responden (23.5%) tentang pemberlakuan tarif berdasarkan zona / bukan argometer (23.5%).

Secara umum untuk masing-masing item pelayanan, jumlah responden dengan tingkat kepuasan skala cukup dalam survei ini sebanding dengan jumlah responden dengan tingkat kepuasan skala puas. Dan responden yang menyatakan sangat puas relatif sangat kecil. Dalam survei ini, tingkat kepuasan cukup mempunyai nilai 3 dimana nilai ini dalam berbagai pengalaman survei konsumen sering disebut sebagai respon konsumen menerima apa adanya terhadap suatu pelayanan. Artinya konsumen tidak menunjukkan rasa puas yang

sebenarnya dan mereka lebih sering menginginkan pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang dirasakan saat ini.

Dalam survei ini pelayanan taksi bandara unggul dalam beberapa item pelayanan yang ditandai dengan respon puas dan sangat puas oleh responden. Sebanyak 470 responden (51.0%) menyatakan puas dan sangat puas dalam hal keramahan dan kesopanan pengemudi. Sebanyak 445 responden (48.3%) puas dan sangat puas mengenai ketrampilan dan kemampuan mengemudikan taksi. Responden juga merasa puas dan sangat puas dalam hal AC atau pendingin udara dalam taksi yaitu sebanyak 477 responden (51.5%). Kebersihan taksi juga menjadi salah satu keunggulan taksi bandara, dimana sebanyak 489 responden (53.0%) menyatakan puas dan sangat puas terhadap kebersihan taksi. Demikian juga dalam hal keamanan dari tindak kriminalitas, sebanyak 490 responden (53.1%) menyatakan puas dan sangat puas terhadap keamanan taksi bandara.

Responden selanjutnya diminta untuk memberikan tanggapan terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru dengan tarif argometer selain taksi bandara yang beroperasi saat ini. Secara umum pertanyaan ini digunakan untuk mengetahui partisipasi konsumen atau pengguna dalam membantu menetapkan kebijakan yang sesuai dengan regulasi dan peningkatan pelayanan yang pada akhirnya akan menguntungkan konsumen.

Sebanyak 643 responden setuju (69.7%) dan 40 responden (4.3%) sangat setuju seandainya PT Angkasa Pura membuka taksi baru di Bandara Juanda selain taksi yang beroperasi saat ini. Sebanyak 27 responden (2.9%) menyatakan sangat tidak setuju dan 125 responden (13.6%) menyatakan kurang setuju. Meskipun responden sebagian besar menyatakan persetujuannya terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru selain taksi bandara, tapi sebagian dari mereka yaitu 431 responden (46.7%) menyatakan ketidaksetujuannya bila semua jenis taksi diijinkan masuk dan diperbolehkan mencari penumpang. Jumlah ini sebanding dengan jumlah responden yang setuju dan sangat setuju semua jenis taksi boleh masuk yaitu 443 responden (48.0%).

Ketika ditanyakan mengenai pemberlakuan tarif berdasarkan argometer, sebagian besar responden atau 677 responden (73.4%) menyatakan bahwa taksi yang beroperasi di bandara harus menggunakan argometer. Sementara itu 230 responden (24.8%) menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju jika menggunakan argometer. Dari semua responden baik yang setuju atau tidak setuju terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru berargometer menyatakan bahwa taksi yang beroperasi di bandara haruslah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari 899 responden (97.5%) menghendaki semua jenis taksi bandara harus memenuhi standar pelayanan

Survei ini juga mengukur tingkat kepentingan responden terhadap komponen standar pelayanan taksi. Pada bagian ini responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap tingkat kepentingan dalam item-item standar pelayanan. Tingkat kepentingan menggambarkan seberapa penting standar pelayanan taksi bagi responden atau konsumen dan pengguna. Responden diminta untuk memberikan skala 1 – 5 dimana secara berurutan dari nilai terbawah menunjukkan sangat tidak penting, kurang penting, cukup, penting, dan sangat penting. Angka ini sekaligus menunjukkan partisipasi konsumen

dalam menentukan item apa saja yang harus dipenuhi oleh layanan jasa taksi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Hasil survei menunjukkan dari semua item standar pelayanan yang ditanyakan kepada responden sebagian besar menyatakan bahwa masing-masing item standar pelayanan tersebut penting dan sangat penting bagi responden. Jumlah responden yang menjawab penting dan sangat penting berkisar 783 responden (78.3%) sampai dengan 910 (91.0%). Dengan asumsi jumlah rata-rata rate per hari sebanyak 4 kali, dan kapasitas muat masing-masing armada 3 orang maka dengan jumlah perkiraan penumpang yang menggunakan taksi sebanyak 8.570 pada tahun 2010 akan memerlukan jumlah taksi sebanyak 714 armada. Sehingga perkiraan jumlah armada yang perlu ditambah untuk memenuhi kebutuhan penumpang pada tahun 2010 adalah 159 armada.

#### **Kebutuhan Transportasi Darat.**

Untuk kebutuhan taksi, dengan asumsi jumlah taksi yang tersedia tetap, yaitu 555 unit, maka untuk tahun 2011 dengan perkiraan jumlah kedatangan penumpang yang menggunakan taksi sebanyak 8.999 orang, akan memerlukan taksi sebanyak 750 armada. Dengan demikian jumlah taksi yang tersedia membutuhkan penambahan sebesar 195 armada.

Sedangkan untuk kebutuhan transportasi travel, dengan estimasi kapasitas muat sebanyak 6 penumpang dan rata-rata rate per hari hanya 1 kali (rata-rata jarak tempuhnya luar kota) maka kebutuhan travel ini pada tahun 2010 sebanyak 103 armada. Dengan demikian perkiraan penambahan kendaraan travel/sewa untuk memenuhi kebutuhan 620 penumpang per hari saat ini berlebihan yaitu 56 armada. Pada tahun 2011 untuk memenuhi perkiraan kebutuhan 682 penumpang per hari maka harus tersedia 114 armada sehingga juga jumlah yang ada sekarang masih berlebihan yaitu 45 armada.

Untuk kebutuhan bus DAMRI, dengan rata-rata rate bus DAMRI 8 kali dengan dan estimasi kapasitas muat sebesar 70% atau 30 penumpang hanya tujuan ke terminal Purabaya, maka pada tahun 2010 kebutuhan bus DAMRI yang harus tersedia untuk memenuhi kebutuhan 1.704 penumpang per hari adalah 7 bus. Dengan jumlah armada saat ini, ketersediaannya melebihi dari kebutuhan yang ada (16 armada). Sedangkan pada tahun 2011 jumlah perkiraan penumpang adalah 1.875 penumpang per hari yang membutuhkan 8 armada, sehingga ketersediaan bus DAMRI saat ini kelebihan 15 armada. Hal ini dikarenakan rute tujuan akhir bus DAMRI tidak mewakili rute tujuan akhir yang diinginkan oleh segmen konsumen bus DAMRI yang membutuhkannya.