

**KESIMPULAN**  
**Survey Analisis Kebutuhan Permintaan**  
**Pelayanan Taksi Argometer dan Pelayanan Land Transportasi**  
**Bandara Internasional Juanda – Surabaya**  
**Tahun 2010-2011**

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya, maka hasil studi ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Taksi Bandara Udara Juanda masih menjadi kendaraan utama dari bandara Juanda menuju tempat tujuan atau lokasi terakhir responden. Sebanyak 57 % responden paling sering menggunakan taksi bandara untuk mengantarkannya dari bandara ke tempat tujuan, dengan frekuensi 1 – 5 kali dalam satu tahun terakhir.
2. Dalam survei ini pelayanan taksi Bandara Udara Juanda masih 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%). Sebanyak 489 responden (53.0%) menyatakan puas dan sangat puas terhadap kebersihan taksi. Sebanyak 490 responden (53.1%) menyatakan puas dan sangat puas terhadap keamanan taksi bandara.
3. Atribut 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. Sebanyak 152 responden (16.5%) menyatakan sangat tidak puas dan kurang puas tentang alamat dan nomer telepon yang bisa dihubungi. Sebanyak 170 responden (18.4%) menyatakan sangat tidak puas dan kurang puas terhadap kejelasan informasi, dan sebanyak 254 responden (23.5%) tidak puas tentang pemberlakuan tarif berdasarkan zona / bukan argometer (23.5%).

4. Sebanyak 643 responden setuju (69.7%) dan 40 responden (94.3%) sangat setuju seandainya PT Angkasa Pura membuka taksi yang beroperasi di bandara Juanda selain taksi Prima dan Wing. Sebanyak 27 responden (2.9%) menyatakan sangat tidak setuju dan 125 responden (13.6%) menyatakan kurang setuju.
5. Meskipun responden sebagian besar menyatakan persetujuannya terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru selain taksi bandara yang beroperasi saat ini, sebagian dari mereka yaitu 431 responden (46.7%) menyatakan ketidaksetujuannya bila semua jenis taksi diizinkan masuk dan diperbolehkan mencari penumpang.
6. Meski sebagian besar responden atau 677 responden (73.4%) menyatakan bahwa taksi yang beroperasi di Bandara Udara Juanda harus menggunakan argometer. Namun ada sebagian responden yang masih menginginkan taksi yang beroperasi Bandara Udara Juanda 230 responden (24.8%) menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju menggunakan tarif argometer.
7. Dari semua responden baik yang setuju atau tidak setuju terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru 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
8. Sebagian besar responden 783 responden (78.3%) sampai dengan 910 (91.0%) menjawab penting dan sangat penting terhadap semua komponen atau atribut standar pelayanan yang seharusnya dapat dipenuhi oleh penyedia jasa.
9. 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.
10. Dengan asumsi jumlah taksi yang tersedia tetap, 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.

11. 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.
12. Dengan rata-rata rate bus DAMRI 8 kali dengan dan estimasi kapasitas muat sebesar 70% atau 30 penumpang, 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 yang tersedia saat ini kelebihan 15 armada.

## **REKOMENDASI**

### **Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur**

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada PT (Persero) Angkasa Pura I selaku pihak pengelola Bandara Juanda adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengelola Bandara Juanda perlu mempertimbangkan sarana dan prasarana tambahan (melakukan investasi baru) untuk memperluas tempat parkir kendaraan/armada angkutan dan tempat peristirahatan menunggu penumpang bagi para pengemudi taksi agar tidak menimbulkan masalah dikemudian hari, sebab fasilitas yang ada saat ini belum mencukupi bila terjadi penambahan armada;
2. Pihak pengelola Bandara Juanda perlu mengubah kebijakan mengenai konsesi dan Pas Masuk Bandara apabila keputusan yang diambil adalah memperbolehkan operator taksi argometer masuk selain kebijakan konsesi dari tarif zona yang telah berlaku selama ini.

Karena tarif zona masih memiliki pangsa pasarnya bagi konsumen yang selama ini telah menikmati keamanan dan kepastian tarif zona.

3. Jika PT. Angkasa Pura 1 Cabang Surabaya mengeluarkan kebijakan penambahan ketersediaan angkutan Bandara Juanda berupa Taksi Argometer maka ketersediaan armadanya wajib memiliki kualitas minimal sama dengan kualitas armada angkutan Bandara Juanda Prima dan Wing. Dan kebijakan tersebut tidak mengganggu keandalan pelayanan yang telah terjaga dan terpelihara selama ini. Bahkan diharapkan lebih baik dari sebelumnya.
4. Meskipun sebagian besar konsumen mengharapkan adanya penawaran pilihan taksi namun dalam hal penawaran kepada konsumen diharapkan tidak bersikap memaksa apalagi sampai bersikap tidak sopan (arogan) apabila konsumen menolak. Hak kebebasan memilih bagi konsumen dan hak keluhannya harus didengar dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Karenanya merupakan kewajiban operator transportasi Bandara Udara Juanda untuk mengedukasi para pengemudi dan krunya dalam merebut hati konsumen.
5. Guna menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan konsumen dalam memilih moda transportasi di Bandara Udara Juanda dan mencegah adanya kecemburuan sosial para pengemudi maka diharapkan adanya tindakan tegas terhadap praktik penawaran-penawaran transportasi "gelap". Tindakan tegas ini perlu dilakukan secara sinergi antara seluruh pemangku kepentingan yaitu manajemen PT. Angkasa Pura 1, para operator taksi dan transportasi lainnya, petugas security dan Adban Juanda. Karena operasional mereka selain tidak mengenal konsesi dan standar pelayanannya tidak bisa dimintai pertanggungjawabannya secara hukum.

Surabaya, 20 Desember 2010.

**Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jatim**  
**Ketua**

**M. SAID SUTOMO**