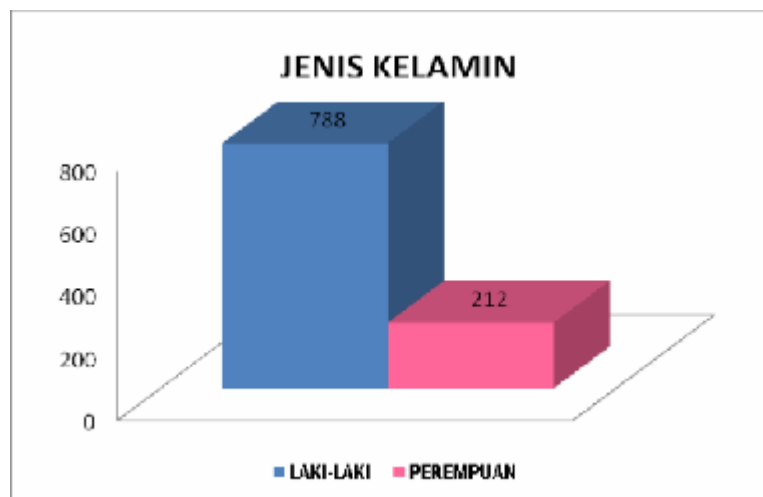


HASIL SURVEI

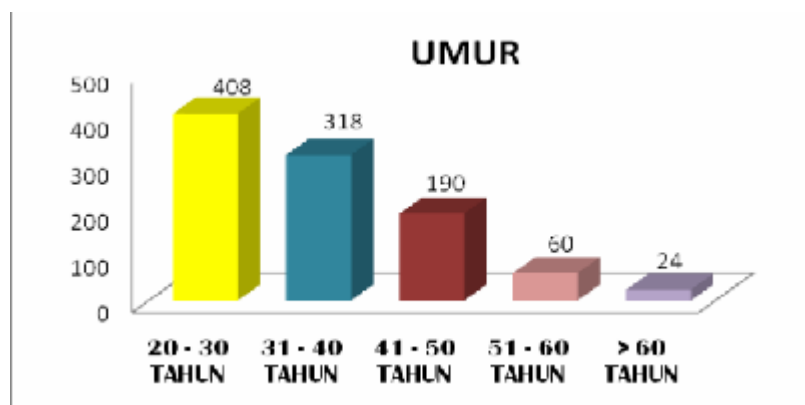
4.1. KEADAAN UMUM RESPONDEN

Hasil survei menunjukkan jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki yaitu 788 responden (78.8%). Sisanya sebanyak 212 responden (21.2%) adalah responden perempuan. Kisaran umur atau usia responden adalah 20 sampai 50 tahun, dimana kisaran umur ini termasuk usia produktif yang banyak melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang. Jenis kelamin dan umur responden ditunjukkan oleh Gambar 4.1 dan Gambar 4.2.

Gambar 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Umur



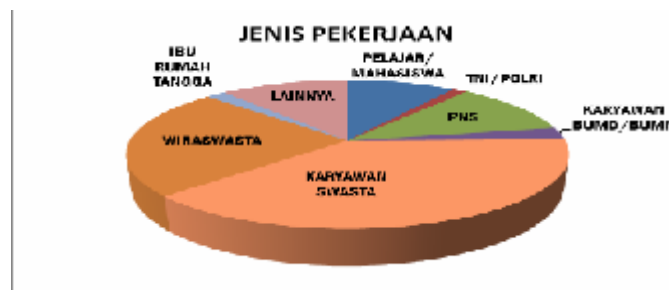
Hasil studi lapangan pada Gambar 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar jenjang pendidikan terakhir responden adalah S1,S2, dan S3 yaitu sebanyak

555 responden (55.5%). Sebanyak 333 responden (33.3%) sampai jenjang SMA sederajat, 62 responden (6.2%) sampai jenjang akademi/ diploma, 39 responden (3.9%) hanya sampai jenjang SMP sederajat dan sisanya (0.3%) responden tidak tamat SD. Sedangkan dalam hal pekerjaan, 385 responden merupakan karyawan swasta (38.5%), 240 responden wiraswasta (24.1%), 113 responnden PNS (11.3%), kemudian pelajar/ mahasiswa sebanyak 95 responden (9.5%), karyawan BUMN/BUMD (2.5%), TNI/POLRI (1.3%) dan ibu rumahtangga (1.7%). Sisanya sebagai PRT dan yang sedang mencari pekerjaan. Gambar 4.4 adalah sebaran responden berdasarkan pekerjaan. Data tersebut menggambarkan bahwa responden yang sering menggunakan pesawat terbang sebagian besar berprofesi sebagai karyawan swasta dan wiraswasta.

Gambar 4.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 4.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sementara itu dalam hal penghasilan, hasil studi lapangan (Gambar 4.5) menunjukkan bahwa sebagian besar rata-rata penghasilan responden dalam sebulan adalah 1 juta sampai dengan 2 juta rupiah, yaitu 250 responden (25.0%).

Sebanyak 211 responden yang berpendapatan lebih dari 2 juta sampai dengan 3 juta rupiah (21.1%), lebih dari 3 juta sampai dengan 5 juta rupiah ada 177 responden (17.7%), lebih dari 5 juta sampai dengan 7.5 juta rupiah adalah 125 responden (12.5%), lebih dari 7.5 juta sampai dengan 10 juta rupiah sebanyak 47 responden (4.7%), dan lebih besar dari 10 juta rupiah ada 97 responden (9.7%). Sisanya belum berpendapatan, yaitu responden yang terdiri dari pelajar/mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa bepergian pesawat terbang bukan lagi merupakan kemewahan tetapi sudah merupakan kebutuhan.

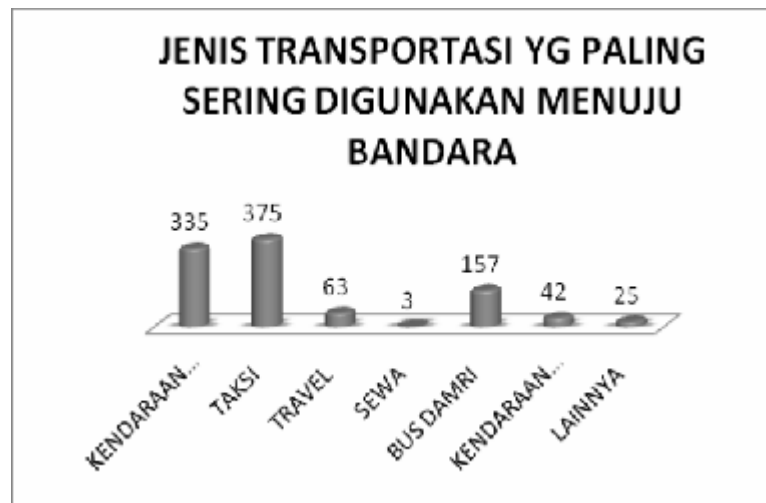
Gambar 4.5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan



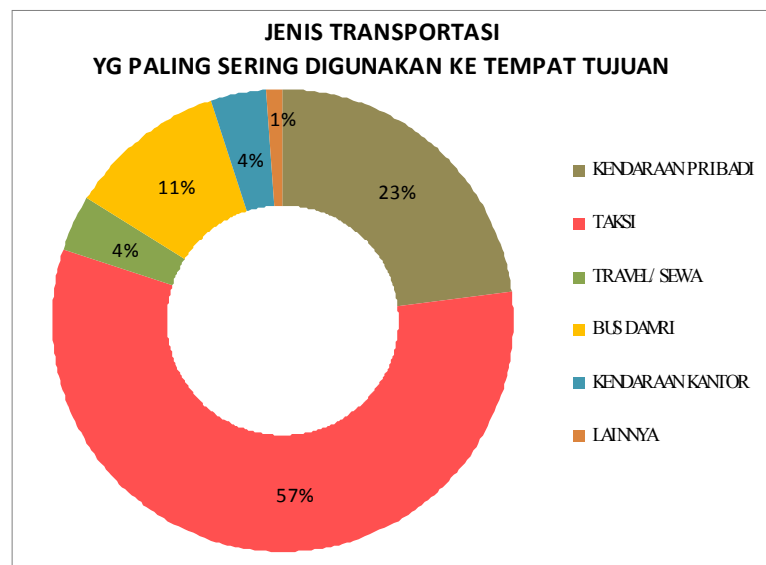
4.2. KEBUTUHAN TRANSPORTASI DARI DAN KE BANDARA JUANDA

Pada gambar 4.6 dapat dilihat bahwa taksi adalah jenis kendaraan yang paling sering digunakan menuju bandara Juanda yaitu 375 responden (37.5%). Kendaraan pribadi menempati urutan kedua, yaitu oleh 335 responden (33.5%). Kemudian bus DAMRI digunakan oleh 157 responden (15.7%), travel oleh 63 responden (6.3%), sebanyak 42 responden menggunakan kendaraan kantor (4.2%). Sisanya responden menggunakan kendaraan sewa dan lainnya misalnya diantar sepeda motor, angguna, dan ojek. Responden yang menggunakan bus DAMRI biasanya berasal dari luar kota yang menggunakan bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) dan turun di terminal Bungurasih. Sementara itu responden dari luar kota sering menggunakan travel dan diantar langsung ke bandara Juanda.

Gambar 4.6. Responden Berdasarkan Jenis Transportasi yang Paling Digunakan Menuju Bandara



Gambar 4.7. Responden Berdasarkan Jenis Transportasi yang Paling Digunakan Ke Tempat Tujuan



Gambar 4.7 menunjukkan bahwa jenis transportasi yang sering digunakan oleh 570 responden (57%) dari bandara Juanda menuju tempat tujuan adalah taksi bandara (Prima dan Wing). Sebanyak 230 responden yang menggunakan kendaraan pribadi menuju tempat tujuan (23%), yang menggunakan bus DAMRI ada 110 responden (11%), 40 responden menggunakan travel dan kendaraan sewa (4%), 40 responden menggunakan kendaraan kantor (4%), dan sisanya menggunakan transportasi lainnya (1%). Hal ini menunjukkan bahwa taksi

bandara masih menjadi kendaraan utama dari bandara Juanda menuju tempat tujuan atau lokasi terakhir responden.

Dari hasil survei menunjukkan bahwa meskipun responden sering menggunakan mobil pribadi, bus DAMRI, atau kendaraan kantor, mereka ternyata juga pernah menggunakan taksi bandara untuk menuju tempat tujuan dalam satu tahun terakhir. Gambar 4.8 menunjukkan penggunaan taksi bandara menuju tempat tujuan.

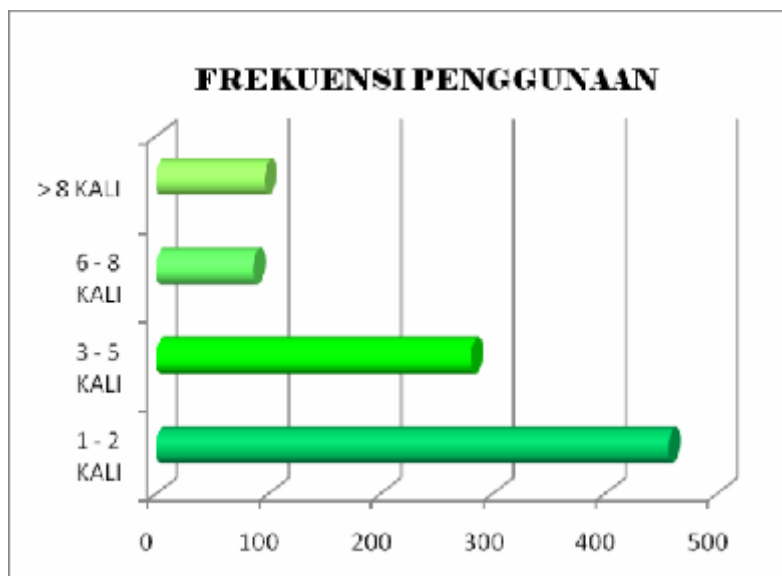
Gambar 4.8. Penggunaan Taksi Bandara



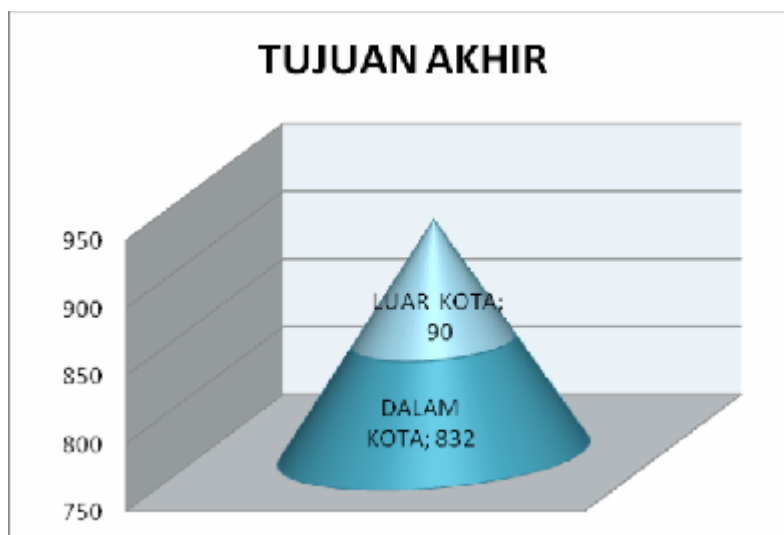
Frekuensi penggunaan taksi bandara dalam setahun terakhir sebagian besar atau 457 responden adalah 1- 2 kali (49.6%). Sebanyak 281 responden menggunakan taksi bandara 3 – 5 kali (30.5%), 87 responden sebanyak 6 – 8 kali (9.4%) dan lebih dari 8 kali ada 97responden (10.5%). Tujuan akhir yang mereka tempuh adalah dalam kota, yaitu Surabaya dan Sidoarjo sebanyak 832 responden (90.2%) dan luar kota ada 90 responden (9.8%). Sedangkan lokasinya sebagian besar atau 664 responden adalah perumahan (72.0%) dan 140 responden adalah perkantoran (15.2%). Dari responden yang pernah menggunakan taksi bandara, sebanyak 810 responden (87.9%) pernah mendapatkan informasi yang berhubungan dengan taksi bandara, antara lain dari teman, kerabat, dan informasi langsung di loket taksi. Sementara itu sebanyak 112 responden

(12.2%) tidak pernah mendapatkan informasi mengenai taksi bandara. Gambar 4.9 menunjukkan frekuensi penggunaan taksi bandara menuju tempat tujuan akhir. Gambar 4.10 menunjukkan tujuan akhir responden, dan Gambar 4.11 menunjukkan lokasi yang dituju oleh responden.

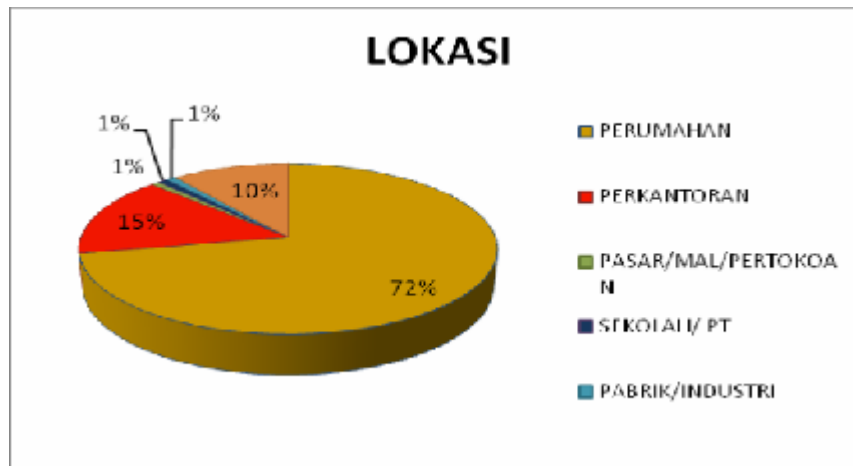
Gambar 4.9. Frekuensi Penggunaan Taksi Bandara



Gambar 4.10. Tujuan Akhir Penggunaan Taksi Bandara



Gambar 4.11. Lokasi Tujuan Akhir Penggunaan Taksi Bandara



4.3. PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN TAKSI BANDARA

Selanjutnya responden yang pernah menggunakan taksi bandara diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan dalam menggunakan taksi bandara. Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan menggunakan angka 1, 2,3,4,dan 5 terhadap atribut kualitas pelayanan taksi bandara, dimana nilai tersebut menggambarkan respon sangat tidak puas, kurang puas, cukup, puas, dan sangat puas. Tingkat kepuasan menunjukkan fakta tingkat kualitas layanan taksi bandara yang dialami oleh responden.

Secara umum atribut 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.

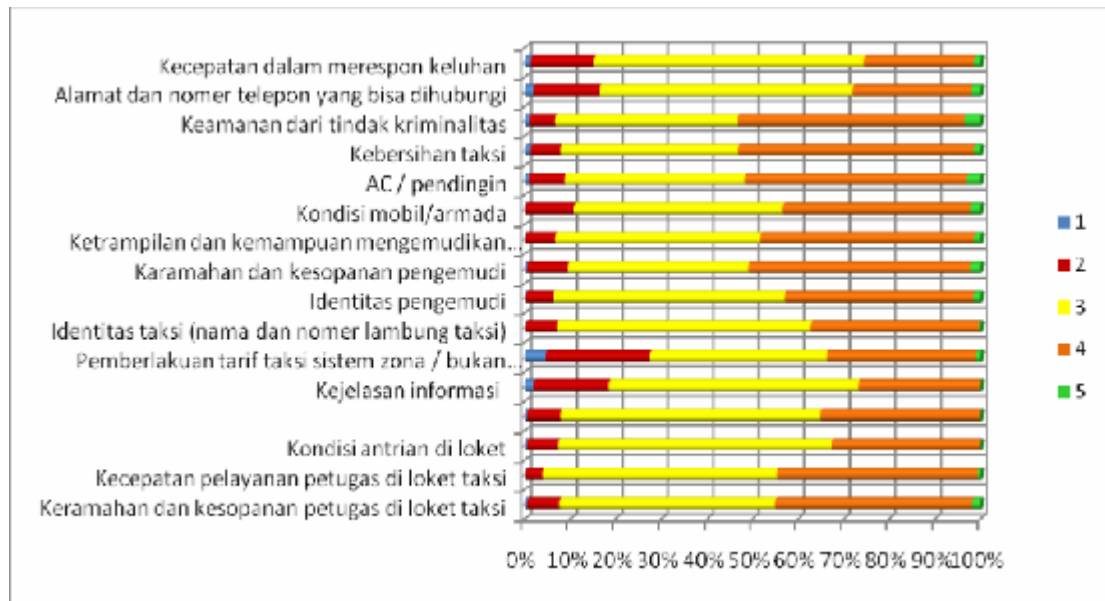
Hasil survei menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang masih sering menimbulkan masalah adalah kejelasan informasi, pemberlakuan tarif yang didasarkan pada sistem zona atau bukan argometer, alamat atau nomer telepon yang dapat dihubungi dan kecepatan dalam merespon keluhan. Dalam atribut pelayanan ini reponden 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 petgas loket dan pengemudi. Sebanyak 152 responden (16.5%) menyatakan sangat tidak puas dan kurang puas tentang alamat dan nomer telepon yang bisa dihubungi. Pada bagian ini responden sering tidak mengetahui alamat dan nomer 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%). Tabel 4.1 menunjukkan responden yang menyatakan tingkat kepuasan terhadap item-item pelayanan taksi bandara.

Secara umum untuk masing-masing atribut 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 tidak menunjukkan rasa puas yang sebenarnya dan lebih sering menginginkan pelayanan yang lebih baik dari yang mereka rasakan 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.

Gambar 4.12. Penilaian Kualitas Pelayanan Taksi Bandara



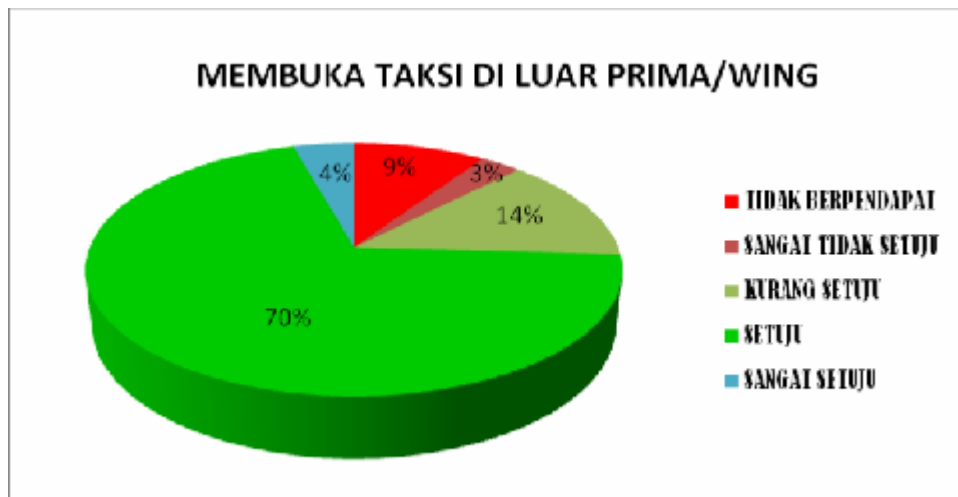
4.4. TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMUNGKINAN PEMBUKAAN TAKSI BARU

Responden selanjutnya diminta untuk memberikan tanggapan terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru 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.

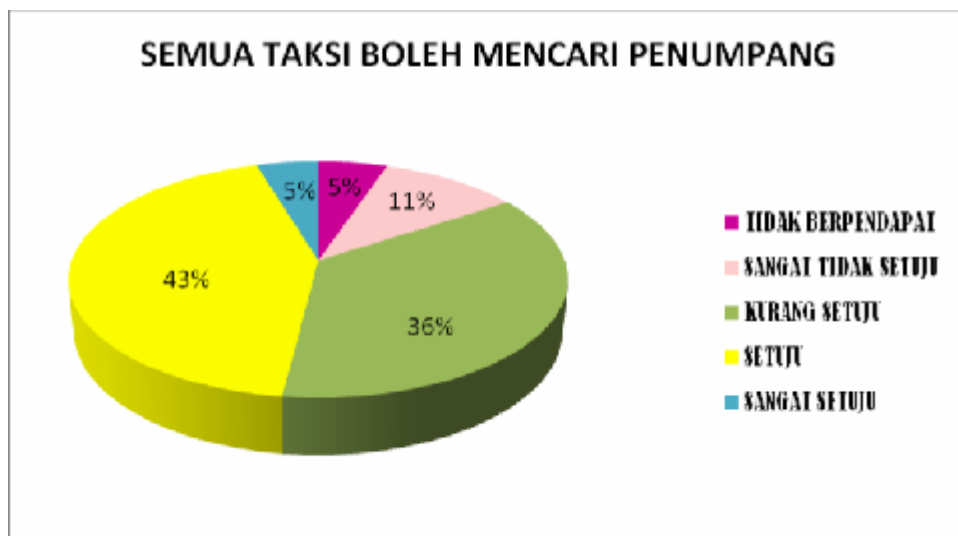
Sebanyak 643 responden setuju (69.7%) dan 40 responden (4.3%) sangat setuju seandainya PT Angkasa Pura membuka taksi yang beroperasi di bandara Juanda selain taksi Prima dan Wing. Sebanyak 27 responden (2.9%) menyatakan sangat tidak setuju dan 125 responden (13.6%) menyatakan kurang setuju. Meskipun 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 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%). Gambar 4. 13 dan Gambar 4.14 menunjukkan tanggapan responden terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru.

Gambar 4.13. Kemungkinan Membuka Taksi di Luar Taksi Prima/ Wing



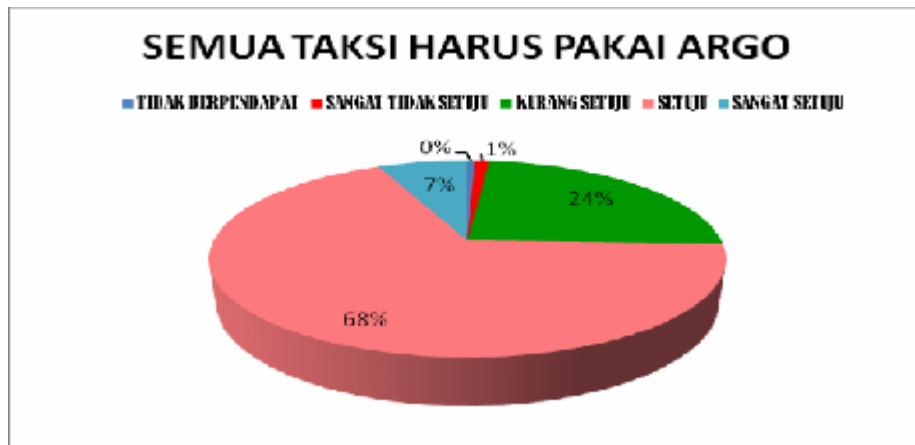
Gambar 4.14. Penilaian Responden tentang Semua Taksi Boleh Mencari Penumpang di Bandara



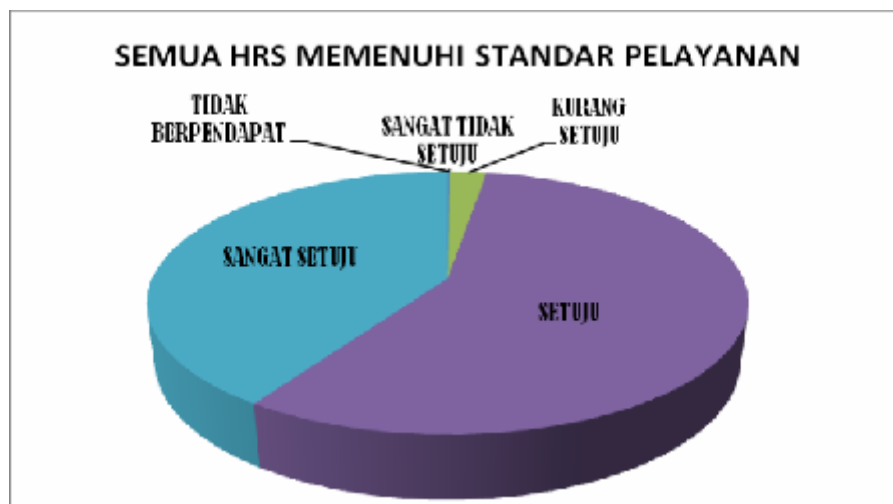
Ketika ditanyakan mengenai pemberlakuan tarif berdasarkan argometer, sebagian besar responden atau 677 responden (73.4%) menyatakan bahwa taksi yang beroperasi di bandara harus menggunakan argometer. Sementara itu 230 responden (24.8%) menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju jika menggunakan argometer. Dari semua responden baik yang setuju atau tidak setuju terhadap kemungkinan pembukaan taksi baru 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 (Gambar 4.15 dan Gambar 4.16)

Gambar 4.15. Penilaian Responden tentang Pemakaian Argo



Gambar 4.16. Penilaian Responden tentang Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum



4.5. TINGKAT KEPENTINGAN RESPONDEN TERHADAP STANDAR PELAYANAN TAKSI

Pada bagian ini responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap tingkat kepentingan dalam atribut 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 dimana nilai terbawah menunjukkan sangat tidak penting, kurang penting, cukup, penting, dan sangat penting. Angka ini sekaligus menunjukkan partisipasi konsumen dalam menentukan atribut apa saja yang harus dipenuhi oleh layanan jasa taksi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Hasil survei menunjukkan dari semua atribut 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%). Gambar 4.17 menunjukkan tingkat kepentingan responden terhadap standar pelayanan taksi.

Gambar 4.17. Penilaian Responden tentang Tingkat Kepentingan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum

