

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA CARGO HANDLING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR

Shania Aulia Rachma¹, Kasiani, SE., M.Si², AA. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM³

¹D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

²D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

Corresponding Author : shaniaaauliarachma8@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada petugas jasa *cargo handling* pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar untuk mengetahui atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas utama dalam perbaikan agar dapat merumuskan strategi perbaikannya. Populasi dalam penelitian ini adalah customer cargo sebesar 2911 orang, penentuan besaran sampel menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 96,7 dibulatkan menjadi 97 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah statistis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan jenis data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan belum keseluruhan memuaskan dengan nilai tingkat kesesuaian 84%, nilai rata-rata kinerja dan harapan sebesar 3,92 dan 4,67 lalu nilai *gap* sebesar -0,75 serta tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan sebesar 78,63% artinya cukup puas. Atribut pelayanan yang membutuhkan perbaikan yakni dimensi sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*) dan penampilan (*Appearance*) Strategi yang dirumuskan meliputi, melakukan program pelatihan sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP), menerapkan prosedur 3S (Salam, Senyum, dan Sapa), dibuatkan prosedur pelayanan yang baru sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP) perusahaan dan pihak perusahaan mengadakan program-program pelatihan tentang kualitas pelayanan prima dalam teknik berkomunikasi yang tepat. Dan memberikan sosialisasi ataupun penyuluhan khususnya tentang penampilan baik fisik dan non fisik seperti, berpakaian, cara menyampaikan informasi dengan tutur kata yang baik, dan tidak menyinggung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Prima, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Abstract: This study aims to determine the quality of excellent service to cargo handling service officers at PT. Gapura Angkasa Denpasar Branch to find out the service attributes that require top priority in improvement in order to formulate a strategy for improvement. The population in this study was customer cargo of 2911 people, determining the sample size using the Slovin formula and obtained a sample of 96.7 rounded up to 97 people. The data analysis method used is descriptive statistics, *Importance Performance Analysis* (IPA), and *Customer Satisfaction Index* (CSI) with quantitative data types. The results of this study indicate that the quality of service is not entirely satisfactory with the value of the level of conformity 84%, the average value of performance and expectations of 3.92 and 4.67 then the value of the gap is -0.75 and the level of customer satisfaction with the services provided is 78.63% meaning quite satisfied. Service attributes that need improvement are the dimensions of attitude (*Attitude*), attention (*Attention*) and appearance (*Appearance*). The formulated strategy includes, conducting training programs in accordance with standard operating procedures (SOP), implementing 3S procedures (Greetings, Smiles, and Greetings), a new service procedure was made in accordance with the company's standard operating procedures (SOP) and the company held training programs on excellent service quality in proper communication techniques. And provide socialization or counseling, especially about physical and non-physical appearance, such as dressing, how to convey information in good words, and not offensive.

Keywords: *Excellent Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pendahuluan/ Introduction

Perusahaan jasa saat ini sudah beragam dan pesaing pun sudah mulai meningkat untuk menghadapi persaingan tersebut, perusahaan harus berusaha sebaik mungkin dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas para pelanggan, agar pelanggan tetap menggunakan pelayanan yang perusahaan berikan. Pada saat ini, perusahaan jasa pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang karena masyarakat menganggap bahwa dengan adanya jasa pengiriman barang, proses pengiriman barang akan berlangsung dengan sangat cepat. Semua orang pasti membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman, gunanya untuk memastikan bahwa barang yang dikirim telah sampai ke tangan konsumen pada waktu dan tempat yang tepat. Kualitas pelayanan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan puas, tapi jika pelayanan yang diberikan berada dibawah tingkat yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kurang puas atau tidak puas. Karena itu, kepuasan pelanggan penting untuk memastikan keberlangsungan roda bisnis perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dalam bentuk barang atau jasa. PT. Gapura Angkasa merupakan perusahaan ground handling yang mengandung arti suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (arrival). PT. Gapura Angkasa ini mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam meningkatkan standar pelayanan di perusahaan tersebut. Kepuasan yang pelanggan dapatkan, berkaitan dengan kualitas pelayanan. Selain itu perusahaan sebagai penyedia jasa layanan ground handling ini memastikan waktu layanan yang tepat dengan selalu mengedepankan tingkat keamanan dan keselamatan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada produk jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan sangat penting pada usaha jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada dan menghindari kaburnya pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, maka perusahaan dapat menerapkan pelayanan prima (excellence service).

Pelayanan Prima (excellence service) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan berwujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Kartikasari & Syafitri, 2016). Swastika dalam (Dilla & Tanty, 2017) definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan Tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Berdasarkan tabel Realisasi Summary International Cargo Report – Booking List periode Agustus 2021 – Januari 2022 diatas menandakan bahwa adanya permasalahan yang terjadi pada penurunan booking list dari pelanggan yang akan menggunakan jasa cargo handling itu sendiri suatu kegiatan pelayanan terhadap muatan / barang (keluar dan masuk) yang melalui bandar udara, meliputi loading unloading, pemindahan dari pesawat udara ketempat penyimpanan (gudang cargo), menyusun dan menyimpan barang tersebut serta meyerahkan kepada pemiliknya, atau sebaliknya pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Penurunan booking list dari penanganan kargo ini terjadi dikarenakan adanya penurunan tingkat kepuasan pelanggan dan faktor eksternal dari pelanggan. Hal tersebut sebagai salah satu faktor yang berdampak pada penurunan revenue sehingga perusahaan tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Pencapaian yang tertinggi mencapai 749.833 ton total penanganan barang kargo pada bulan Oktober 2021 dan terendah sebesar 546.333 ton pada bulan Januari 2022. Hal ini sebagai salah satu bagian terpenting dari perusahaan yang mempengaruhi total revenue PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

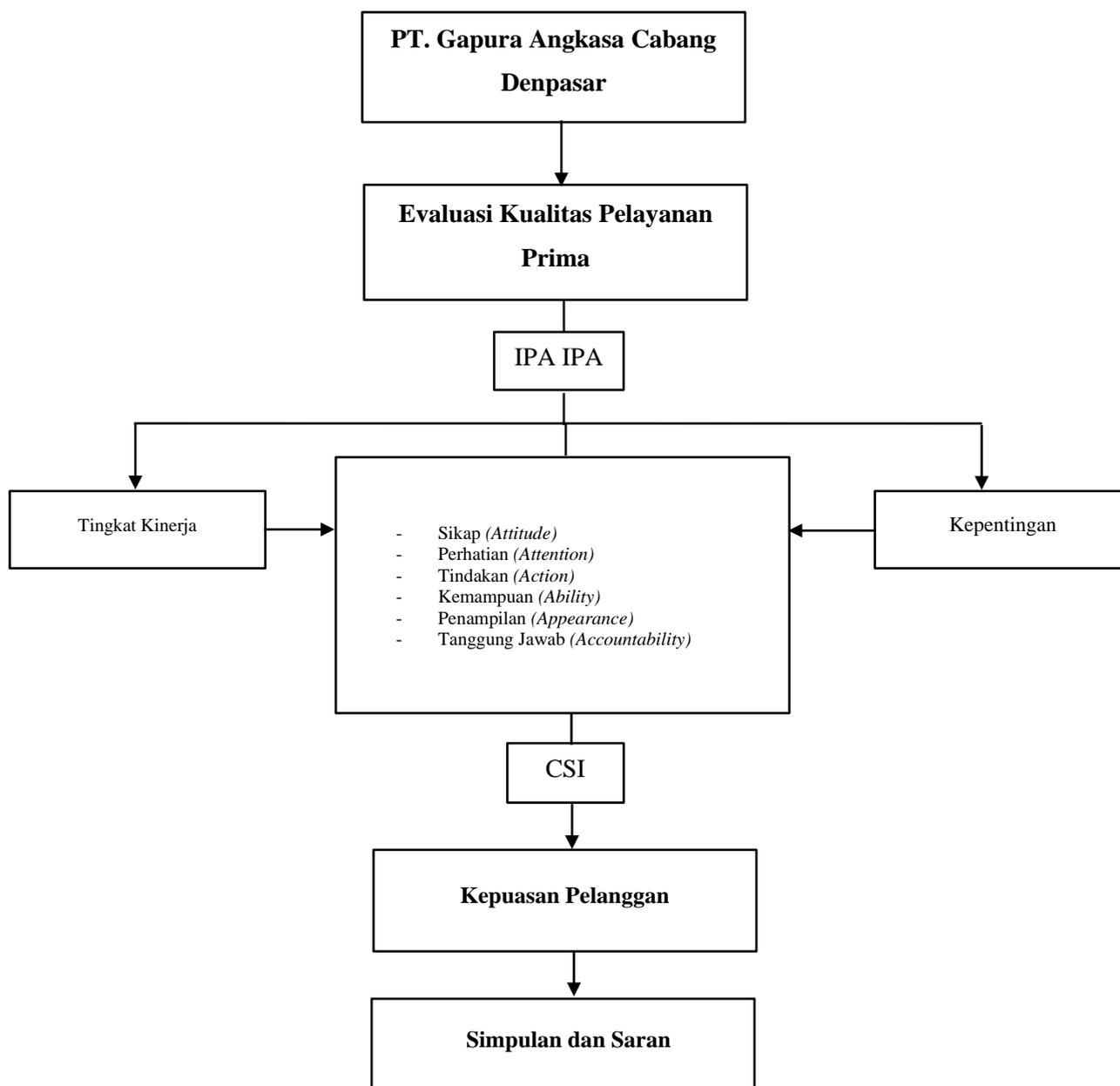
Peningkatan akan dibutuhkannya jasa cargo handling yang diperlukan oleh customer membuat pelayanan dari PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar juga harus maksimal. Mulai menjadi calon pelanggan hingga menjadi pelanggan tentunya pelayanan yang diberikan harus sesuai standar pelayanan. Namun pelayanan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar bagian operasional kargo belum menyeluruh menerapkan excellence service yang sesuai SOP pelayanan yang mana dapat mengakibatkan menurunnya kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Banyaknya penambahan pesawat flight satu persatu dengan booking list harian yang mempengaruhi bertambahnya tonase barang kargo yang meningkat, tentunya pegawai operasional kargo harus lebih extra dalam melakukan pelayanan penanganan kargo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kualitas Pelayanan Prima dan strategi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Berdasarkan uraian latar

belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, untuk meningkatkan kualitas layanan prima Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Evaluasi Kualitas Excellence Service Cargo Handling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar”**.

Metode/Method

Pada variabel penelitian ini adalah enam faktor-faktor kualitas pelayanan prima yang terdiri dari Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung Jawab (Accountability). Berikutnya, keenam variabel (faktor) tersebut akan digunakan sebagai dasar pembuatan kuesioner. Untuk lebih lanjutnya, kuesioner akan terdiri menjadi dua bagian yakni tentang kinerja layanan dan harapan. Penyebaran kuesioner ini akan dilakukan secara langsung kepada pelanggan yang sebelumnya yang sudah berinteraksi dengan petugas lapangan. Setelah kuesioner di sebarakan berdasarkan indikator kualitas pelayanan prima, akan dilakukan uji coba dimana kuesioner yang layak adalah kuesioner yang valid dan reliable, sehingga dilakukan uji validitas dan uji realibilitas secara empiris dengan menyebarkan kuesioner ke 97 orang responden dalam penelitian ini. Untuk mengetahui validitas dan reabilitas kuesioner maka akan dilakukan pengujian kuesioner dengan uji statistik menggunakan SPSS versi 23.0 for windows.

Pada penelitian ini diawali dengan mengevaluasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil observasi dan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengetahui seberapa besar kinerja dan kepentingan atau harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana berdasarkan faktor pelayanan prima menurut Brata (2003:31) yaitu Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung Jawab (Accountability). Kemudian setelah di evaluasi, selanjutnya permasalahan dianalisis sesuai dengan teori dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana hasil tingkat kinerja dan kepentingan atau harapan terlebih dahulu dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan atau harapan lalu dilakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius. Selanjutnya masing- masing atribut akan diukur sesuai dengan kuadran masing-masing, dimana ini akan dijadikan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya setelah mendapatkan akar dari permasalahan yang dilakukan pada diagram kartesius. Dimana akan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran dimasa akan datang yang mana menentukan atribut-atribut yang sesuai dengan diagram kartesius Importance Performance Analysis yang menjadi prioritas utama yang menjadi kepentingan atau harapan pelanggan yang harus diperhatikan. Kemudian dilakukan tahap improvement pada kualitas pelayanan dengan memberikan solusi, alternative, strategi atau usulan kepada pihak perusahaan agar dapat menghilangkan rasa ketidakpuasan pelanggan menjadi rasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Hasil Dan Pembahasan/ Result And Discussion

Berdasarkan hasil penelitian jenis kelamin responden, bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh jumlah responden laki-laki 49,5% dan jenis kelamin perempuan 50,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa customer jasa cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mendapatkan pelayanan yang hampir setara yang mana mencakupi seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang jenis kelamin. Kemudian usia responden yang lebih mendominasi yakni usia 21 – 30 tahun sebesar 61,9%, kemudian 31 - 40 tahun sebesar 22,7%, lalu 41 – 50 tahun sebesar 13,4% dan 51 – 60 sebesar 2,1%. Hal ini menunjukkan bahwa yang mendominasi customer jasa cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar berusia menengah keatas atau dewasa.

Dan pendidikan responden yang mendominasi yaitu S1 sebesar 58,8%, kemudian SMA sebesar 26,8%, lalu DIPLOMA sebesar 9,3%, dan S2 sebesar 5,2%. Hal ini menunjukkan bahwa yang mendapatkan pelayanan jasa cargo handling semua masyarakat yang tidak memandang pendidikan. Hasil yang diperoleh dari Tabel 4.18, terdapat 3 pernyataan yang mendapatkan hasil tertinggi yaitu pernyataan atau no item 10 pada dimensi kemampuan (ability) sebesar 417 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mampu menangani barang cargo customer dengan baik hingga masuk ke pesawat dan memastikan kemasan tidak ada yang robek atau bocor (rusak). Lalu pernyataan atau no item 16 pada dimensi tanggung jawab (accountability) sebesar 419 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar selalu menyimpan document e-filling kelengkapan barang cargo sebelum diberangkatkan. agar jika ada irregularities masih terdapat bukti dokumen tersebut serta pernyataan atau no item 17 pada dimensi tanggung jawab (accountability) sebesar 422 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar selalu menyimpan document e-filling kelengkapan barang cargo sebelum diberangkatkan. agar jika ada irregularities masih terdapat bukti dokumen tersebut. Maka dari ketiga pernyataan tersebut dianggap paling baik oleh customer. Sedangkan terdapat 3 pernyataan yang mendapat hasil terendah yang dianggap kurang baik oleh customer yaitu pernyataan atau no item 1 pada dimensi sikap (attitude) sebesar 344 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) sebelum memberikan pelayanan kepada Customer. Lalu pernyataan atau no item 3 pada dimensi sikap (attitude) sebesar 344 sebesar 346 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar sopan dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer dan no item 14 pada dimensi penampilan (Appearance) sebesar 343 tentang Tutur kata petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan. hasil dari ΣY didapatkan dari penilaian kuesioner bagian tingkat harapan dengan responden 97 customer jasa cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Di mana setiap kriteria dikalikan dengan skor lalu semuanya dijumlahkan, sehingga didapat total keseluruhan dari tingkat kinerja pada tiap pernyataan (no. item) dimensi dengan rumus sebagai berikut:

$$\Sigma Y = (TS \times 1) + (KS \times 2) + (C \times 3) + (S \times 4) + (SS \times 5)$$

Keterangan:

ΣY = Total skor harapan

TS = Tidak setuju

KS = Kurang setuju

C = Cukup

S = Setuju

SS = Sangat setuju

Hasil yang diperoleh, terdapat 1 pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu pernyataan atau no item 17 pada dimensi Tanggung jawab (Accountability) sebesar 466 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan invoice pembayaran Logistic Cargo Notice (LCN) dan kwitansi sesuai dengan berat barang Cargo customer yang harus dibayar. Maka dari itu, pernyataan atau no item 17 dianggap paling penting oleh customer. Hasil tingkat kesesuaian dari 18 atribut pelayanan prima (excellence service) didapatkan hasil akhir penilaian kuesioner dari tingkat kinerja (ΣX) dibagi dengan hasil akhir penilaian kuesioner tingkat harapan (ΣY) dan hasil dikali 100%. Dari itu didapatkan hasil bahwa terdapat 3 pernyataan dengan nilai terendah, yakni pernyataan (no item) 1 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) sebelum memberikan pelayanan kepada Customer dengan nilai sebesar 77%, setelah itu pernyataan

(no item) 3 tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan perhatian terhadap customer yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran Cargo Handling dengan nilai sebesar 77%, diikuti pernyataan (no item) 14 tentang Tutar kata petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan dengan nilai sebesar 77%. Setelah itu, terdapat 4 pernyataan yang mendapatkan hasil nilai tertinggi.

Pernyataan pertama (no item) 10 yaitu tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mampu menangani barang cargo customer dengan baik hingga masuk ke pesawat dan memastikan kemasan tidak ada yang robek atau bocor (rusak) dengan nilai tertinggi 91%, selanjutnya pernyataan kedua (no item) 11 dan 16 yaitu tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mampu menangani dokumen-dokumen penting barang cargo yang akan diberangkatkan dan dimuat ke ULD sesuai dengan jumlah koli dan kilo, no airwaybill, destinasi dan kondisi barang Cargo dan Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar selalu menyimpan document e-filling kelengkapan barang cargo sebelum diberangkatkan. agar jika ada irregularities masih terdapat bukti dokumen tersebut dengan nilai yang sama tinggi 90%. Dan yang terakhir (no item) 17 yaitu Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan invoice pembayaran Logistic Cargo Notice (LCN) dan kwitansi sesuai dengan berat barang Cargo customer yang harus dibayar dengan nilai 91%. Kemudian didapatkan hasil rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 84%. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini didapatkan dari jumlah keseluruhan pernyataan kemudian hasilnya dibagi dengan 18 atribut pernyataan. Maka dari itu, dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian kurang dari 100% ($T_{ki} < 100\%$) berarti pelayanan yang diberikan oleh petugas cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar masih di bawah harapan dan tidak puas.

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Dimensi

Dimensi	Tingkat Kesesuaian	%
<i>Attitude</i>	0.78	78%
<i>Attention</i>	0.79	79%
<i>Action</i>	0.88	88%
<i>Ability</i>	0.90	90%
<i>Appearance</i>	0.79	79%
<i>Accountability</i>	0.90	90%
Rata-rata	0,84	84%

Sumber : Data Diolah (2022)

Diperoleh nilai tingkat kesesuaian per dimensi tertinggi terletak pada dimensi kemampuan (ability) dan dimensi tanggung jawab (accountability) dengan nilai sebesar 90%. Sedangkan nilai tingkat kesesuaian per dimensi terendah pada dimensi sikap (attitude) dengan nilai sebesar 78%. Maka keenam nilai tingkat kesesuaian per dimensi kurang dari 100% ($T_{ki} < 100\%$) berarti pelayanan yang diberikan oleh petugas cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar masih di bawah harapan dan tidak puas. Bahwa nilai \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai rata-rata dari 97 responden yang didapatkan dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y). Nilai \bar{X} didapatkan dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi jumlah responden yaitu 97 responden dan nilai \bar{Y} juga didapatkan dari hasil penilaian tingkat harapan (Y) dibagi jumlah responden yaitu 97 responden. Sedangkan, berdasarkan hasil dari analisis gap di atas untuk semua pernyataan di tiap dimensi, bahwa pernyataan (no item) 1 yaitu tentang Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) sebelum memberikan

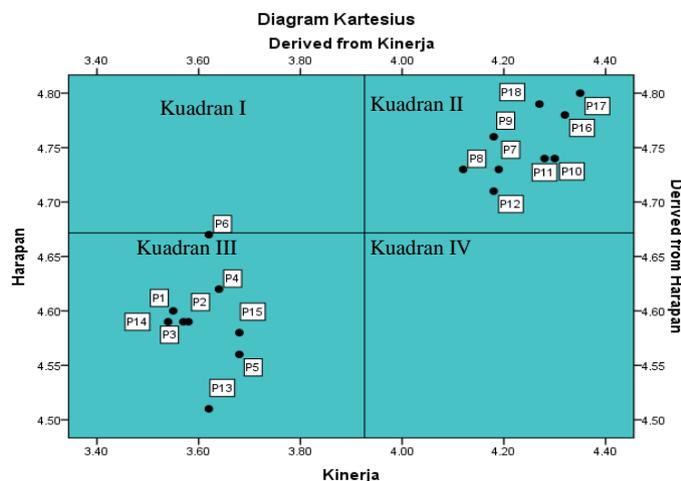
pelayanan kepada Customer dengan nilai -1.05, dilanjutkan dengan pernyataan (no item) 2 tentang Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar bersikap baik dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer dengan nilai -1,01, selanjutnya pernyataan (no item) 3 yaitu tentang Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar sopan dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer dengan nilai gap -1,02 , pernyataan (no item) 6 yaitu tentang Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar memberikan perhatian terhadap customer yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran Cargo Handling dengan nilai gap sebesar -1.05, kemudian pernyataan (no item) 14 yaitu tentang Tutar kata petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan dengan nilai gap sebesar -1.05, maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa nilai gap < 0 berarti kualitas layanan tidak memuaskan diperoleh nilai gap terendah berada pada dimensi kemampuan (Ability) dan tanggung jawab (Accountability) dengan nilai sebesar -0.48. Sedangkan nilai gap tertinggi berada pada dimensi sikap (Attitude) dengan nilai sebesar -1.03. Maka dari itu, keenam nilai gap per dimensi berada pada gap < 0 berarti pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Tabel 2. Perhitungan Nilai Gap per Dimensi

Dimensi	Nilai GAP
<i>Attitude</i>	-1,03
<i>Attention</i>	-0,97
<i>Action</i>	-0,58
<i>Ability</i>	-0,48
<i>Appearance</i>	-0,95
<i>Accountability</i>	-0,48
Rata-rata	-0,75

Sumber : Data Diolah (2022)

Setelah diketahui nilai rata-rata tingkat kinerja \bar{X} dan tingkat harapan \bar{Y} , maka langkah selanjutnya melakukan pemetaan semua pernyataan ke dalam diagram kartesius. Nilai X memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yang mengartikan pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai Y memotong tegak lurus sumbu vertikal yang mengartikan pernyataan harapan/kepetingan (Y).



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 2. Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pernyataan yang masuk pada kuadran I menunjukkan kinerja perusahaan sangat rendah dan harapan yang sangat tinggi, sehingga pernyataan yang masuk pada kuadran I harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak ada pernyataan yang masuk di kuadran I.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran II menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi dan tingkat harapan yang tinggi juga, sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut dan hasilnya sangat memuaskan pelanggan. Berikut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran II adalah:

- a) P7 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memastikan cargo yang sudah selesai di build up dipasang ULD Labelnya sesuai dengan barang Cargo customer.
- b) P8 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar selalu mengkonfirmasi kembali kebenaran dalam administrasi dan kelengkapan dokumen barang Cargo yang diberangkatkan dan destinasi tujuan.
- c) P9 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar selalu memastikan standar operasional keberhasilan keberangkatan barang cargo sesuai ketentuan airlines agar customer tidak perlu khawatir dalam proses pengiriman.
- d) P10 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mampu menangani barang cargo customer dengan baik hingga masuk ke pesawat dan memastikan kemasan tidak ada yang robek atau bocor (rusak)
- e) P11 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mampu menangani dokumen-dokumen penting barang cargo yang akan diberangkatkan dan dimuat ke ULD sesuai dengan jumlah koli dan kilo, no airwaybill ,destinasi dan kondisi barang Cargo
- f) P12 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar pada saat storage menempatkan barang pada lokasi penyimpanan sesuai airlines dan memastikan Cargo yang disimpan dalam kondisi baik
- g) Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar selalu menyimpan document e-filling kelengkapan barang kargo sebelum diberangkatkan. agar jika ada irregularities masih terdapat bukti dokumen tersebut.
- h) Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan invoice pembayaran Logistic Cargo Notice (LCN) dan kwitansi sesuai dengan berat barang Cargo customer yang harus dibayar.
- i) Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memastikan membuat Cargo manifest, notoc, dan memastikan semua dokumen penyerta pada airwaybill diterima dan diberangkatkan sesuai dengan ketentuan airlines.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran III ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Berikut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran III adalah :

- a) P1 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) sebelum memberikan pelayanan kepada Customer
- b) P2 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar bersikap baik dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer
- c) P3 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar sopan dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer

- d) P4 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mendengarkan dengan baik setiap kritik dan saran dari Customer
 - e) P5 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan saran kepada Customer terhadap kendala dalam penanganan Cargo Handling
 - f) P6 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memberikan perhatian terhadap customer yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran Cargo Handling
 - g) P13 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani Customer
 - h) Tutur kata petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan
 - i) Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar memperlakukan Customer dengan baik
4. Kuadran IV (Rendah Berlebihan)
- a) Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran IV ini menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat harapannya yang rendah sehingga tidak dianggap terlalu penting oleh pelanggan. Dari hasil diagram kartesius menunjukkan tidak ada pernyataan di kuadran IV.
 - b) Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius di atas, bahwa pernyataan yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan ataupun peningkatan yakni semua dimensi yang ada di kuadran III, dikarenakan kuadran I dan IV tidak ada sehingga kuadran III yang paling utama di prioritaskan P1, P2, P3, P4, P5, P6, P13, P14 dan P15. Dikarenakan pernyataan tersebut berada pada Kuadran III yaitu kinerja perusahaan sangat rendah dan Kinerja juga rendah. Customer Satisfaction Index digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan prima sehingga dapat diketahui nilai kepuasan konsumen atau pelanggan terhadap kualitas kinerja PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
- a. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)
- 1. Mean Importance Score (MIS) didapatkan dari perhitungan nilai rata-rata skor tingkat harapan dan Mean Satisfaction Score (MSS) didapatkan dari perhitungan nilai rata-rata skor tingkat kinerja dari masing-masing pernyataan dimensi kualitas pelayanan prima.
 - 2. Berdasarkan MIS dan MSS mendapatkan hasil nilai rata-rata keseluruhan tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap pernyataan yang ada di masing-masing dimensi

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai MIS dan Nilai MSS

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	MIS	MSS
<i>Attidue</i>	1	4,60	3,55
	2	4,59	3,58
	3	4,59	3,57
	4	4,62	3,64
<i>Attention</i>	5	4,56	3,68
	6	4,67	3,62
	7	4,73	4,19
<i>Action</i>	8	4,73	4,12
	9	4,76	4,18
<i>Ability</i>	10	4,74	4,3
	11	4,74	4,28
	12	4,71	4,18
<i>Appearance</i>	13	4,51	3,62
	14	4,59	3,54
	15	4,58	3,68
<i>Accountability</i>	16	4,78	4,32
	17	4,8	4,35
	18	4,79	4,27
Total		84,09	

Sumber : Data Primer, Diolah (2022)

Tabel 4. Hasil Nilai MIS dan WF

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	MIS	WF (%)
<i>Attitude</i>	1	4,60	5,47
	2	4,59	5,46
	3	4,59	5,46
	4	4,62	5,50
<i>Attention</i>	5	4,56	5,42
	6	4,67	5,55
	7	4,73	5,62
<i>Action</i>	8	4,73	5,62
	9	4,76	5,67
<i>Ability</i>	10	4,74	5,63
	11	4,74	5,63
	12	4,71	5,60
<i>Appearance</i>	13	4,51	5,40
	14	4,59	5,45
	15	4,58	5,44
<i>Accountability</i>	16	4,78	5,68
	17	4,8	5,70
	18	4,79	5,70
Total			100,00

Sumber : Data Diolah (2022)

Berikutnya menentukan nilai Customer Satisfaction Index (CSI). Untuk mendapatkan hasil dari CSI yaitu Weight Total dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5) lalu dikalikan 100%. Berikut hasil persamaan perhitungan nilai CSI :

$$CSI = (\text{Weighted Score Total} : \text{skala masimum}) \times 100\%$$

$$= (393,16:5) \times 100\%$$

$$= 78,63\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan customer satisfaction index (CSI) di atas, bahwa tingkat kepuasan pelanggan/konsumen berada pada skor 78,63% berada pada rentang 66%-80,99% yang berarti indeks kepuasan pelanggan jasa cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar berada pada kriteria puas, Meskipun tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan cukup puas, namun berdasarkan analisis Importance Performance Analysis masih ada beberapa atribut yang harus diperbaiki dalam melayani pelanggan sehingga dapat mencapai harapan dan kepuasan pelanggan lebih maksimal.

Tabel 5. Hasil Nilai (WS)

Dimensi	Pernyataan (No. Item)	MSS	WF	WS (%)
<i>Attidue</i>	1	3,55	5,47	19,42
	2	3,58	5,46	19,55
	3	3,57	5,46	19,49
<i>Attention</i>	4	3,64	5,50	20,02
	5	3,68	5,42	19,95
	6	3,62	5,55	20,09
	7	4,19	5,62	23,55
<i>Action</i>	8	4,12	5,62	23,15
	9	4,18	5,67	23,70
<i>Ability</i>	10	4,3	5,63	24,21
	11	4,28	5,63	24,10
	12	4,18	5,60	23,41
<i>Appearance</i>	13	3,62	5,40	19,55
	14	3,54	5,45	19,29
	15	3,68	5,44	20,02
<i>Accuntability</i>	16	4,32	5,68	24,54
	17	4,35	5,70	24,80
	18	4,27	5,70	24,34
Total		70,67	100,00	393,16

Sumber: Data Diolah (2022)

Simpulan/ Conclusion

1. Kualitas pelayanan jasa cargo handling PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar belum memuaskan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 84% serta nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,92 dan 4,67 dengan nilai gap sebesar -0,75. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 78,63% cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas jasa cargo handling. Namun berdasarkan perhitungan Importanace Performance Analysis, masih ada beberapa atribut-atribut yang harus diperbaiki yaitu:
 - a) P1 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) sebelum memberikan pelayanan kepada Customer
 - b) P2 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar bersikap baik dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer
 - c) P3 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar sopan dalam memberikan pelayanan Cargo Handling kepada Customer
 - d) P4 Petugas PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar mendengarkan dengan baik setiap kritik dan saran dari Customer

- e) P5 Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar memberikan saran kepada Customer terhadap kendala dalam penanganan Cargo Handling
 - f) P6 Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar memberikan perhatian terhadap customer yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran Cargo Handling
 - g) P13 Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani Customer
 - h) Tutar kata petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan
 - i) Petugas PT. Garuda Angkasa Cabang Denpasar memperlakukan Customer dengan baik
2. Adapun dimensi yang perlu diperbaiki yaitu semua pernyataan yang masuk di kuadran III untuk dilakukan peningkatan yaitu dimensi sikap (attitude), perhatian (Attention), dan penampilan (Appearance). Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan terhadap dimensi sikap (attitude) yakni petugas bersikap sopan dan sabar melayani pelanggan, petugas berkomunikasi dengan baik dalam melayani pelanggan yaitu perusahaan perlu melakukan program-program pelatihan mengenai perilaku dan sikap serta mampu menerapkan prosedur 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) yang akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga petugas dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standard operating procedures (SOP) perusahaan. Dan memberikan pemahaman yang baik tentang penampilan seseorang pegawai yang profesional dan rapi serta dapat dibuatkan prosedur pelayanan yang baru mengenai pelayanan yang baik kepada pelanggan sesuai dengan pelayanan yang unggul atau excellence service. Sehingga untuk kedepannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal. Adapun saran-saran sebagai bahan pertimbangan serta proses peningkatan perbaikan yang lebih lanjut yang dapat diberikan yaitu:
1. Pihak perusahaan melakukan evaluasi secara berkala mengenai pelayanan yang dilakukan petugas dengan tetap memprioritaskan perilaku dan sikap serta mampu menerapkan prosedur 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) yang akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
 2. Pihak perusahaan harus lebih memberikan perhatian terhadap customer yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran Cargo Handling ketika ada kendala ataupun complain dari customer.
 3. Pihak Perusahaan mengadakan program-program pelatihan tentang kualitas pelayanan prima yang sesuai dengan standard operating procedures (SOP) perusahaan dan pelatihan dalam teknik berkomunikasi yang tepat. Dan memberikan sosialisasi ataupun penyuluhan khususnya tentang penampilan baik fisik dan non fisik seperti, berpakaian, cara menyampaikan informasi dengan tutur kata yang baik, dan tidak menyinggung.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Selama penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penelitian ini, baik dukungan secara moril maupun materiil, perizinan, terutama kepada penguji, pembimbing dan pemberi data.

Referensi/Reference

Afianti, Melia Nur. 2018. Analisis Penerapan Good Government Governance

Dalam Pengelolaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Tahun Pajak 2017 Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah (Bkad) Kabupaten Bantul. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.

M. A. H. (2019). Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar It Al-Fahmi Palu. 45(45), 95–98.

A. S. A. A., H., J. S., A. M. K., A., H. L. U., H., Thelijagoda, S., & Madhavika, W. D. N. (2020). Service Quality And Customer Satisfaction In Banking Sector During Covid-19 – An Empirical Analysis Of Sri Lanka. *Global Journal Of Management And Business Research*, 20(December), 23–29. <https://doi.org/10.34257/Gjmrbrvol20is11pg23>

Agus Tri Indah 2021. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pada Pt Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. 6(November), 6.

Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.

Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. (2022). Strategic : Journal Of Management Sciences Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Rsu Mina Padi Kabupaten Simalungun. 2.

Careri, A. A. (2020). (2019). Careri, A. A. (2020). Peran Room Attendant Pada Operasional Housekeeping Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Sheraton Surabaya Hotel & Towers, 1–26.

Dilla, I. N. A., & Tanty, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Mc Donald's Cimahi). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 8(9), 1–58.

Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. In *Journal Of Chemical Information And Modeling*.

Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, D. S. (2022). Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan : 4(1), 8–17.

Hassan, S. (2017). Measuring Customer Satisfaction And Loyalty Through Service Fairness , Service Quality And Price Fairness Perception : An Empirical Study Of Pakistan Mobile Telecommunication Se Measuring Customer Satisfaction And Loyalty Through Service Fairness , S. October.

Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada Cv. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/Ijse.V5i1.5861>

Jahanshahi, A. ., Gashti, M. A. ., Mirdamadi, S. ., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2009). Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal Of Humanities And Social Science*, 1(June 2011), 253–260.

Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–5. <https://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2016/09/13-Dwi-Pengaruh-Pelayanan-Prima-Thd-Kepuasan-Pelanggan-Yang-Berdampak-Pada-Loyalitas.Pdf>

Komang, N., Andarista, D., Wayan, N., Mitariani, E., & Imbayani, I. G. A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mm Juice Dan Restaurant Cabang Teuku Umar. 222–233.

- Murdiati Aprilia, S. R. I. (2021). Pengaruh Kelelahan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Petugas Cargo Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (Doctoral Dissertation, Sttkd Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Munandar, A. A., S Sultan, N., & Kasim, S. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa.