

# Analisis kualitas pelayanan terminal kargo domestik bandar udara berdasarkan tingkat pelayanan minimum : Studi kasus terminal kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta = Analysis of airport cargo terminal service quality based on minimum service level : case study cargo terminal of Soekarno-Hatta Airport

Sitti Subekti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20135120&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pemenuhan harapan pengguna kargo terhadap kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi organisasi jasa untuk menghadapi persaingan bisnis. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan dimensi model Servqual dan waktu pelayanan minimum. Dimensi kualitas yang digunakan terdiri dari dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang meliputi 15 atribut jasa.

Atribut jasa tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan warehouse operator PT Garuda Indonesia Cargo dan PT Gapura Angkasa pada terminal kargo Domestik Bandar Udara Soekarno-Hatta. Sampel penelitian kualitas pelayanan terdiri dari 46 pada warehouse operator PT Garuda Indonesia Cargo dan 33 pada PT Gapura Angkasa. Atribut jasa dianalisis dengan Importance Performance Analysis. Atribut jasa penting yang digunakan dalam rumusan tingkat pelayanan minimum terdiri dari kemampuan pengiriman tepat waktu, menyampaikan catatan/dokumen tanpa kesalahan, komunikasi dengan pelanggan dan mengkoordinasi waktu, layanan yang segera/cepat bagi pelanggan, kompensasi untuk kerusakan atau barang hilang dan kejelasan dan kelengkapan prosedur operasional. Waktu pelayanan kargo dihitung dengan pendekatan teori antrian pada PT Garuda Indonesia Cargo dan PT Gapura Angkasa selama 46.90 menit dan 51.51 menit.

Kualitas pelayanan terminal kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta berada pada posisi di atas tingkat pelayanan minimum. Peningkatan kualitas pelayanan terminal kargo domestik dapat dilakukan dengan langkah perbaikan pada atribut jasa yang terletak pada kuadran satu dan mengurangi waktu pelayanan. Waktu pelayanan minimum dapat dicapai dengan penambahan jumlah server secara optimal dengan mempertimbangkan komposisi petugas dan alat/mesin.

<hr>Fulfillment of user expectations on cargo services quality is important for organizations to face the competition of business services. The quality of service in this study is measured by the dimensions of SERVQUAL model and the minimum service time. Dimensions quality that is used consists of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible which included 15 service attributes. Service attributes are used to assess the quality of warehouse operator services at PT Garuda Indonesia Cargo and PT Gapura Angkasa at Soekarno-Hatta Airport domestic cargo terminal. The service quality research sample is consisted of 46 in the PT Garuda Indonesia Cargo warehouse operator and 33 in the PT Gapura Angkasa. Service attributes are analyzed by Importance Performance Analysis.

Important service attributes that are used in a minimum level of service formulation consist of delivery capability on time, delivering record / document without errors, communicate with customers and time coordination, the immediately / quickly service for customers, compensation for damage or missing items and the clarity and completeness of operational procedures. Cargo service time is calculated by queuing theory approach to the PT Garuda Indonesia Cargo and PT Gapura Angkasa for 46.90 minutes and 51.51

minutes.

Service quality of Soekarno-Hatta Airport cargo terminal is at a position above the minimum level of service. Improving the service quality of domestic cargo terminal can be done with service attributes refinement that are located in quadrant one and reduces service time. Minimum service time can be achieved with the addition of an o and equipment machinery.