

Strategi pelayanan angkutan khusus bandaran Soekarno-hatta di perum damri Jakarta

Arnida Moechtar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20463368&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bandara Soekarno Hatta sebagai Bandara terbesar dan Bandara utama di Indonesia, peranan transportasi menjadi sangat penting dan vital. Dengan adanya deregulasi di sektor penerbangan domestik tumbuh berkembang dengan pesat tentu menjadi simpul utama pergerakan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, merupakan tempat peralihan antar moda transportasi udara dan darat. Salah satu hal pokok dalam menyelenggarakan transportasi darat yang semakin marak tumbuh dan berkembang menjadi kelancaran dari dan ke Bandara Soekarno Hatta dituntut untuk memberi pelayanan utamanya pelayanan angkutan darat.

Menghadapi persaingan yang tajam saat ini pada bidang jasa angkutan ditandai dengan berbagai jenis kendaraan seperti kendaraan pribadi, taksi, kendaraan sewa, mobil jemputan, mobil angkutan kota, bus bandara (angkutan pemadu moda) dan ojek. Oleh karena itu, setiap produk pelayanan diharapkan mempunyai nilai yang lebih baik dan berada pada posisi yang unggul di mata konsumen sebagai faktor utama dengan memuaskan pelanggan dan mengoptimalkan produktivitas. Mengantisipasi persaingan dan agar perusahaan tetap eksis maka diperlukan penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) yaitu suatu metode pengambilan keputusan dengan mengkualifikasi sebuah penilaian yang bersifat Kwaiitatif.

Pelaksanaannya adalah dengan cara menyederhanakan suatu masalah yang kompleks dan tidak terstruktur, kemudian mengaturnya ke dalam suatu hierarki. Berdasarkan hierarki dibuat kuesioner dan dibagikan ke para responden terdiri dari beberapa Stake Holder : para pengguna jasa, pengemudi, teknisi, beberapa pakar yang terkait dan lainnya, terlibat langsung pada permasalahan yang diteliti. Hasil kuesioner diolah dengan program AHP dan expert choice.

Analisis hasil penelitian memperhatikan bahwa faktor yang paling mempengaruhi upaya untuk strategi pelayanan angkutan khusus Bandara Soekarno Hatta di Perum Damri Jakarta adalah Manajemen dengan bobot 0,387. Aktor atau pelaku yang paling berpengaruh dalam menentukan strategi pelayanan angkutan tersebut yaitu Pengemudi dan Tenaga Teknik dengan nilai bobot 0,307. Tujuan utama dari strategi pelayanan angkutan yaitu Keselamatan Penumpang dengan nilai bobot 0,287. Kemudian alternatif strategi pelayanan angkutan khusus Bandara Soekarno Hatta Perum Damri memprioritaskan yang paling baik

Penyempumaan Pelayanan dengan nilai bobot 0,254.</br>

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, maka saran yang diajukan untuk strategi pelayanan adalah secara berkesinambungan dan terus menerus melakukan Penyempumaan pelayanan, dengan meningkatkan pelayanan secara intensif disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa angkutan dari dan atau ke Bandara Soekamo Hatta

</br>