

# THE PERFORMANCE OF TJILIK RIWUT AIRPORT TAXIS IN THE CITY OF PALANGKA RAYA CITY ACCORDING TO USER

## KINERJA TAKSI BANDARA TJILIK RIWUT DI KOTA PALANGKA RAYA MENURUT PENGGUNA

Ricky Rianto<sup>1</sup>, Tarita Aprilani Sitinjak<sup>2</sup>, Revianti Coenraad<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan, Jurusan Pendidikan Teknologi dan Kejuruan  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya

e-mail: [rickyriantomx@gmail.com](mailto:rickyriantomx@gmail.com)

### ABSTRACT

*The existence of the Tjilik Riwut airport plays a big role in the development of the Palangka Raya area and its surroundings, especially in providing convenience for domestic passengers who want to visit Palangka Raya City, especially students or tourists who come from outside the island of Kalimantan. The Tjilik Riwut airport taxi is the only airport taxi owned by the Tjilik Riwut airport taxi in the city of Palangka Raya. and it is necessary to know how the performance of the Tjilik Riwut airport taxi in Palangka Raya City according to airport taxi passengers as a consideration for users in determining the mode of transportation. Sampling was carried out by distributing questionnaires with a total of 94 respondents and then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the level of customer satisfaction with the performance of airport taxis. The results of the CSI analysis on the performance assessment of Tjilik Riwut airport taxis in the city of Palangka Raya show the numbers 54.99 which are included in the category Quite Satisfied*

**Keywords:** Taxi, CSI, Airport

### PENDAHULUAN

Bandara Tjilik Riwut adalah salah satu bandara yang ada di Kalimantan Tengah berada di Kota Palangka Raya. Keberadaan bandara Tjilik Riwut ini mengambil peranan besar bagi perkembangan wilayah daerah Palangka Raya dan sekitarnya, terutama dalam memberikan kemudahan bagi penumpang dalam negeri yang hendak berkunjung ke Kota Palangka Raya khususnya mahasiswa yang berasal dari luar pulau Kalimantan. Taksi bandara Tjilik Riwut adalah satu satunya taksi bandara yang dimiliki oleh pihak taksi bandara Tjilik Riwut kota Palangka Raya Oleh sebab itu perlu dilakukan studi untuk mengetahui bagaimana kinerja taksi bandara Tjilik Riwut di Kota Palangka Raya menurut penumpang taksi bandara.. Dwiko Satria Bimantara, Desiana Rachmawati (2022) menunjukkan bahwa hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu tingkat kepuasan penumpang taksi jemput Bandar Udara Ahmad Yani Semarang menggunakan metode Customer Satisfaction Indeks Analysis(CSI) kepuasan penumpang dapat dilihat dengan nilai 79,40% dari 100 orang responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan antar jemput artinya bahwa penumpang taksi bandara Ahmad Yani Semarang puas terhadap kinerja yang di dapatkan dari perusahaan tersebut.. Oleh karena itu diperlukannya penelitian mengenai bagaimana kinerja dari taksi bandara sebagai pertimbangan penumpang dalam memilih alat transportasi yang satu-satunya tersedia di bandara Tjilik riwut, Berhubungan dengan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**KINERJA TAKSI BANDARA TJILIK RIWUT DI KOTA PALANGKA RAYA MENURUT PENGGUNA**”

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Teknik pengumpulan data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner Dengan kuesioner kita juga bisa mendapatkan data dari sampel orang banyak selain itu pengumpulan datanya juga

relatif cepat. Kuisisioner ini di sebarakan kepada penumpang taksi bandara yang ada di bandara Tjilik Riwut ataupun penumpang yang pernah menggunakan taksi bandara, Kuisisioner yang disebarakan berupa daftar pernyataan mengenai *Tangible* atau nyata, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty*.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa taksi bandara Tjilik Riwut di kota palangka raya pada 3 bulan terakhir. berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya berjumlah 9477 penumpang. Penentuan Jumlah sampel di lakukan dengan perhitungan menggunakan Rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 90,45 responden. Namun agar dalam perhitungan statistik mendapatkan hasil yang maksimal maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden dan nilai skor pada jawaban setiap pertanyaan/ pernyataan yaitu sebagai berikut: skor 5 untuk jawaban Sangat setuju, skor 4 untuk jawaban Setuju, skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, dan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju..

Uji Instrumen Penelitian yang dilakukan yaitu uji validitas, reliabilitas, dan analisis data dalam persentase. Perhitungan validitas menggunakan rumus korelasi product moment dan perhitungan untuk menguji realibilitas dalam penlitian ini adalah sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a_i^2}{a^2} \right] \dots \dots \dots \text{Pers 1}$$

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui Kinerja Taksi bandara Tjilik Riwut Menurut Pengguna adalah dengan CSI. Analisis CSI digunakan untuk *menentukan Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), menghitung *Weight Factors* (WF), menghitung *Weight Score* (WS).

#### Analisis Data.

Perhitungan yang digunakan dalam melakukan analisis data hasil penelitian menggunakan rumus CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)

Tabel 1. Kriteria Nilai Costumer Satisfaction Index	
Nilai CSI	Kriteria CSI
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80	Puas
51 – 65	Cukup Puas
35 – 50	Kurang Puas
0 – 34	Tidak Puas

Sumber: Irawan (2004)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Hasil uji validitas data pengguna Taksi Bandara Tjilik Riwut, terdapat 20 butir pernyataan dari 30 responden validitas data, dapat dinyatakan bahwa 18 butir pernyataan dikatakan "valid" Pernyataan tersebut dinyatakan valid karena "r" hitung  $\geq$  "r" tabel, maka indikator tersebut dikatakan "valid". Dan 2 butir pernyataan dinyatakan "tidak valid". Pernyataan tersebut dikatakan "tidak valid" karena "r" hitung  $\leq$  "r" tabel, maka indikator tersebut dikatakan "tidak valid"

### Analisa CSI

Tahapan yang pertama adalah menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut, dengan rumus :

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots \dots \dots \text{Pers 2}$$

Tahap kedua adalah menghitung *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan per-sentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\% \dots\dots\dots \text{Pers 3}$$

Selanjutnya menghitung *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$Wsi = Wfi \times MSSi \dots\dots\dots \text{Pers 4}$$

Langkah terakhir yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus:

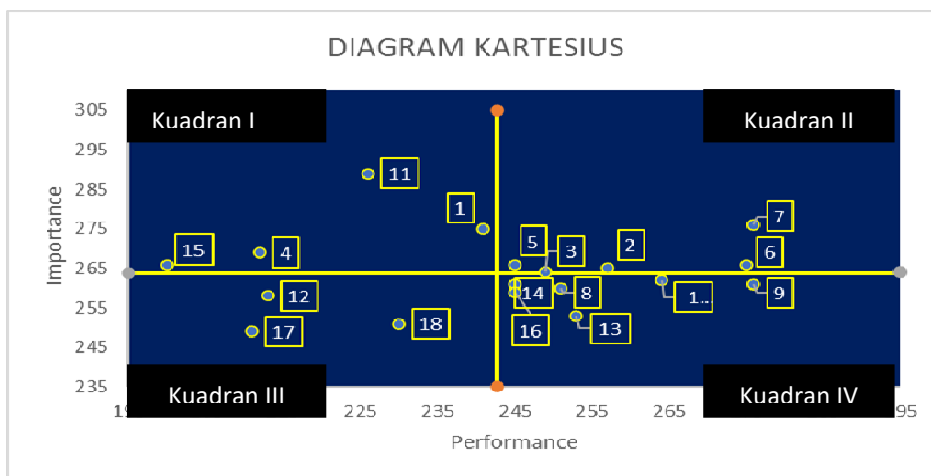
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\% \dots\dots\dots \text{Pers 5}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

$$= \frac{274,90}{5}$$

$$CSI = 54,99$$

**Penilaian Tingkat Kepentingan Taksi Bandara**



Dari hasil pemetaan yang dilakukan pada diagram Kartesius dapat terlihat beberapa atribut yang perlu dilakukannya perbaikan dan atribut-atribut yang perlu di pertahankan oleh perusahaan yang terbagi kedalam kuadran-kuadran (I, II, III, IV ) sesuai dengan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan penumpang dan kinerja perusahaan, yaitu dengan tingkat kesesuaian total  
Item untuk masing-masing Kuadran Adalah sebagai berikut:

**Kuadran I, Prioritas Utama**

Kuadran I menunjukan atribut yang memiliki kinerja rendah namun harapan yang di inginkan pelanggan sangat tinggi. Atribut yang ada merupakan atribut yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan. Item-item yang termasuk dalam Kuadran I meliputi:

- a. Item 1 Kapasitas muatan Taksi Bandara yang memadai, kapasitas muatan taksi perlu ditingkatkan dengan muatan yang lebih besar dikarenakan jumlah penumpang yang lebih banyak terjadi jika seperti libur

*Ricky Rianto, Tarita Aprilani Sitinjak, Revianti Coenraad*

sebelum hari raya.

- b. Item 4 Kebersihan taksi bandara, kenyamanan yang dirasakan dari penumpang tentunya menjadi hal terpenting salah satunya kebersihan, sampah sampah kecil seperti bungkus permen dan lain sebagainya harus diperhatikan dan juga suhu udara yang sejuk didalam taksi bandara
- c. Item 11 Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, tentunya daya tanggap yang diberikan kepada pengguna contohnya petugas datang lebih awal, petugas mengetahui rute perjalanan dengan jelas dan ketepatan penyampaian informasi agar dapat menyakinkan penumpang pada pelayanan taksi bandara yang telah tersedia.
- d. Item 15 Keamanan lingkungan, keamanan tentunya yang menjadi prioritas dari kegiatan yang dimana pengguna merasa aman dan tidak merasa terganggu, contohnya sikap atau tingkah laku sopir yang kurang ramah, kasar sehingga bisa menimbulkan rasa tidak aman bagi pengguna taksi bandara.

Atribut di Kuadran ini sangat penting bagi penumpang namun kinerjanya masih rendah dan menjadi prioritas utama dalam hal perbaikan kinerja untuk itu perlu dikurangi kinerjanya pada Kuadran IV karena kinerja berlebihan

#### Kuadran II, Pertahankan Prestasi

Item yang berada di Kuadran II merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan sesuai dengan keinginan penumpang. Item yang ada merupakan atribut yang harus di pertahankan. Item yang termasuk dalam kuadran II meliputi :

- a. Item 2 Jumlah Taksi sesuai dengan jumlah pengguna
- b. Item 3 Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai
- c. Item 5 Petugas berpakaian rapi
- d. Item 6 Jadwal pelayanan sangat jelas
- e. Item 7 Biaya operasional cukup terjangkau

Item di Kuadran ini merupakan atribut yang di anggap kinerjanya sudah sangat baik oleh pelanggan.

#### Kuadran III, Prioritas rendah

Item yang berada di Kuadran III merupakan Item yang memiliki kinerja yang rendah dan harapan penumpang juga rendah. Item yang ada merupakan item yang tidak terlalu di prioritaskan. Item yang termasuk dalam kuadran III tersebut meliputi

- a. Item 12 Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah
- b. Item 17 Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi
- c. Item 18 Petugas pelayanan tegas dan penuh perhatian

Walaupun keberadaan item-item di atas di anggap kurang berpengaruh terhadap pengguna namun dalam pelaksanaan di lapangan harus tetap di perhatikan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan dan ketersediaan pelayanan itu sendiri. Karena jika tidak di perhatikan dan kinerja menjadi memburuk maka dapat berpengaruh pada keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

#### Kuadran IV, Berlebihan

Item yang berada dalam kuadran IV merupakan Item yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun harapan dari penumpang yang rendah. Item yang ada merupakan item yang berlebihan. Item yang termasuk dalam Kuadran IV tersebut meliputi :

- a. Item 8 Petugas menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan target dalam standar waktu pelayanan
- b. Item 9 Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan
- c. Item 10 Ketepatan janji pihak petugas dalam menyelesaikan masalah pelanggan
- d. Item 13 Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan
- e. Item 14 Petugas Taksi bandara memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang luas

Item 16 Kemudahan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak taksi bandara Sebagian besar pelanggan menilai bahwa Item ini sudah dilaksanakan dengan baik oleh taksi bandara kota Palangka Raya, namun karena item ini kurang penting oleh pelanggan, maka pelayanan yang berlebihan sebaiknya dikurangi.

Adapun hasil dari penilaian tingkat kepentingan Taksi bandara yang menggunakan metode IPA pada diagram kartesius yang dimana terdapat pada kuadran I, Item 1 Kapasitas muatan Taksi Bandara yang memadai, kapasitas muatan taksi perlu ditingkatkan dengan muatan yang lebih besar dikarenakan jumlah penumpang yang lebih banyak terjadi jika musim libur seperti hari raya dan tahun baru, Item 4 Kebersihan taksi bandara, kenyamanan yang dirasakan dari penumpang tentunya menjadi hal terpenting salah satunya kebersihan, sampah sampah kecil seperti bungkus permen dan lain sebagainya harus diperhatikan dan juga suhu udara yang Sejuk didalam taksi bandara, Item 11 Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, tentunya daya tanggap yang diberikan kepada pengguna contohnya petugas datang lebih awal, petugas mengetahui rute perjalanan dengan jelas dan ketepatan penyampaian informasi agar dapat menyakinkan penumpang pada pelayanan taksi bandara yang telah tersedia. Item 15 Keamanan lingkungan, keamanan tentunya yang menjadi prioritas dari kegiatan yang dimana pengguna merasa aman dan tidak merasa terganggu, contohnya perlakuan atau sikap sopir kurang baik, kasar, nada bicara keras. Untuk mendukung pengelolaan kinerja sebagai pendukung kuadran I yang diprioritaskan maka Kualitas kinerja dari Kuadran IV dikurangi.

Adapun untuk kuadran II seperti Item 2 Jumlah Taksi sesuai dengan jumlah pengguna, Item 3 Fasilitas pendukung pelayanan sangat memadai, Item 5 Petugas berpakaian rapi, Item 6 Jadwal pelayanan sangat jelas, Item 7 Biaya operasional cukup terjangkau yang mana item item diatas memiliki kinerja dan harapan yang sesuai dengan keinginan penumpang.

Analisis Kinerja taksi bandara Tjilik Riwut di peroleh dengan metode CSI (Customer Satisfaction Indeks) yang dimana dilakukan perhitungan dengan menentukan nilai dari *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) nilai nilai ini berasal dari rata rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut setelah didapatkan kedua nilai MIS dan MSS kemudian dicari *Weight Factor* (WF) yang merupakan presentase nilai MIS per atribut. Selanjutnya menghitung *Weight Score* (WS) yang merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan atau nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), untuk Langkah yang terakhir yaitu menghitung nilai CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) didapatkan dengan nilai total WS dibagi dengan nilai tertinggi dari sebuah koesiner yang dimana nilai itu adalah 5. Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI di peroleh nilai sebesar 54, 99 yang dapat di kategorikan cukup puas dapat kita lihat pada tabel 3 terdapat kriteria nilai-nilai dari perhitungan CSI.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI di peroleh nilai sebesar 54, 99 yang dapat di kategorikan Cukup Puas di lihat berdasarkan tabel kriteria dari nilai-nilai dari perhitungan CSI.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amirullah. (2015). Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik). Bayumedia Publishing Malang, 16(4), 293–303.
- [2] Aprianscy, A. M. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan IIB Darmajaya Bandar Lampung. 2, 89.
- [3] Haeruddin, H. (2015). Analisis Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Fakultas Hukum Universitas Tadulako Propinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 3(9), 12–20.
- [4] Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. 18210047.
- [5] Karels, D. W., Taksi, A., & Tari, B. El. (2020). Analisis kebutuhan angkutan taksi bandara el tari kupang. IX(1), 153–164.
- [6] Mutiawati, C., Suryani, F. M., Isya, M., & Faisal, R. (2021). Kinerja Pelayanan Jalur Pedestrian Di Pasar Aceh Menggunakan Metode Customer Service Index (Csi). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 4(4), 164–174. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v4i4.24825>
- [7] Nasution. (2008). Manajemen Transportasi. Ghalia Indonesia.
- [8] Pranatawijaya, V. H., & Priskila, R. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. 5(November), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- [9] Siregar, 2013:30. (2016). Implementasi Program Edu-Tourism Di Perpustakaan. *Penelitian*, 28–42. [http://repository.upi.edu/21654/4/S\\_PSPI\\_1102390\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/21654/4/S_PSPI_1102390_Chapter3.pdf)

- [10] Wahidmurni. (2017). PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUANTITATIF. 1–14.
- [11] Wijaya, S. (2017). Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17. [http://eresearch.stikom-bali.ac.id/admin/files/publikasi\\_files/b227df3ce9914f93f9016dd60ca9ae63.pdf](http://eresearch.stikom-bali.ac.id/admin/files/publikasi_files/b227df3ce9914f93f9016dd60ca9ae63.pdf)
- [12] Yarlina, L. (2019). Hubungan Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Udara Di Bandara Sm.Badaruddin II Palembang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(2), 97. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i2.870>
- [13] Yulien Carlos, Teguh Sutanto, T. S. (2013). *Jurnal Sistem Informasi MENGGUNAKAN METODE SCORING SYSTEM PADA PT. 2*(2).
- [14] Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia Kompas Gramedia Building.
- [15] Anwar. (2007). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan, 94-111
- [16] Dwiko Satria Bimantara, Desiana Rachmawati. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Taksi Jemput di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, 224.
- [17] Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, volume 2.
- [18] Julia Damayanti, Popi Puspita Sari, Giraldi Fardiaz Kuswanda. (2022). Implementasi Metode Costumer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik, 241-256.
- [19] Sintya Safitri, Lady Silk Moonlight, Dimas Bagus Christian (2022). Pengaruh Penggabungan Unit terhadap Efisiensi Pelayanan Informasi Penerbangan Di Perum LPPNPI Cabang Makassar Air Traffic Service Center Matsc, Vol 7, No 1.
- [20] Silvina Mayasari, ClavindaIndraswari (2018). Efektivitas Media Sosial Instagram Dalam Publikasi Hut Museum Nasional Indonesia (MNI) Kepada Masyarakat, Volume 9 No 2.