



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Bandar Udara Notohadinegoro Jember¹

Analysis Of Customer Satisfaction Level with Services at Notohadinegoro Jember Airport

Aldho Bagus Satria^a, Nunung Nuring Hayati^a, Rindang Alfiah^{a, 2}

^a Program Studi S1 Perencanaan Wilayah dan Kota, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

ABSTRAK

Bandara Notohadinegoro merupakan bandar udara yang berada di Kabupaten Jember. Bandar udara Notohadinegoro menentukan peningkatan potensi dalam pengembangan pengoperasiannya di Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan melakukan strategi perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana agar dapat memberi kenyamanan dan keamanan kepada setiap pelanggan di Bandar Udara Notohadinegoro di Kabupaten Jember. Metode yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan SWOT. Metode IPA dapat menentukan tingkat kepuasan dan kinerja pelanggan. Sedangkan metode SWOT dapat menentukan strategi *weakness* (W), *opportunities* (O), *strenghts* (S), *threats* (T) dengan menggunakan perhitungan matriks EFAS dan IFAS. Hasil penelitian ini di dapatkan bahwa kuadran IPA memiliki indikator komponen pada kuadran A yaitu toilet, tempat beribadah, air bersih, tugu nama bandara untuk di kembangkan. Analisis SWOT dapat memperoleh strategi *weakness* (W) dan *opportunities* (O) untuk meminimalkan kelemahan dan memanfaatkan peluang. Hasil dari titik koordinat (x,y) diperoleh titik (-0,16;0,92) terletak pada kuadran 3 *turn around start* yang memiliki peluang cukup besar sehingga sarana dan prasarana di bandar udara Notohadinegoro perlu adanya strategi yang harus diterapkan untuk perkembangan bandara.

Kata kunci: Bandar Udara, IPA, Persepsi, Strategi, SWOT

ABSTRACT

Notohadinegoro Airport is located in Jember Regency. Notohadinegoro Airport determines the increasing potential in the development of its operations in Jember Regency. This research aims to determine the level of customer satisfaction by using strategies to improve and add facilities and infrastructure in order to provide comfort and safety to any customer at Notohadinegoro Airport in Jember Regency. The methods used are Importance Performance Analysis (IPA) and SWOT methods. The IPA method can determine the level of customer satisfaction and performance. While the SWOT method can determine the strategy of weakness (W), opportunities (O), strenghts (S), threats (T) by using the EFAS and IFAS matrix calculations. The results of this study found that the IPA quadrant has component indicators in quadrant A, namely toilets, places of worship, clean water, airport name monuments to be developed. SWOT analysis can obtain weakness (W) and opportunities (O) strategies to minimize weaknesses and take advantage of opportunities. The results of the coordinate point (x,y) obtained point (-0.16; 0.92) is located in quadrant 3 *turn around start* which has a large enough opportunity so that facilities and infrastructure at Notohadinegoro airport need a strategy that must be applied for airport development.

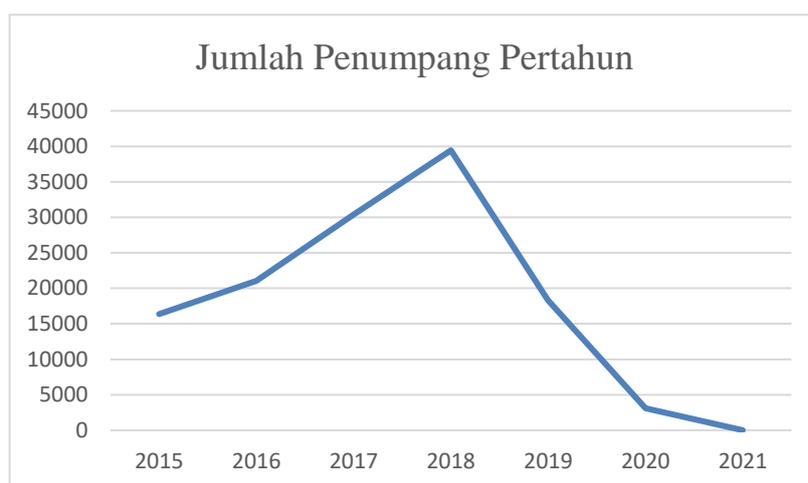
Keywords: Airport, IPA, Perception, Strategy, SWOT

¹ Info Artikel: Received: April 2024, Accepted: Juni 2024

² Email: aldhobagussatria73@gmail.com, nunung.nuring@unej.ac.id, rindangalfiah@unej.ac.id

PENDAHULUAN

Bandar udara diklasifikasikan dari beberapa kelas yang ditetapkan berdasarkan kapasitas pelayanan dan kegiatan operasional, bergantung dari skala pelayanan dan kelengkapan minimum untuk kebutuhan sarana dan prasarana. Dalam perencanaan pengembangan Bandar Udara Hadinotonegoro tertuang dalam Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember 2015-2035 yaitu pusat kegiatan kebandarudaraan atau kegiatan transportasi udara akan lebih dikembangkan di wilayah Desa Wirowongso Kecamatan Ajung. Setelah diresmikan, Bandar Udara Notohadinegoro hanya beroperasi selama 2 bulan sebelum berhenti beroperasi kembali karena keterbatasan fasilitas umum yang ditawarkan di bandara tersebut. Pada tanggal 16 Juli 2014, Bandar Udara Notohadinegoro dibuka kembali untuk beroperasi. Pengelolaan bandara tersebut langsung dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jember bekerja sama dengan PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk. Jumlah penumpang pertahun dalam 5 tahun terakhir mengalami penurunan sejak tahun 2018, hal ini berbanding lurus dengan pasang surut pengoperasian Bandar Udara Notohadinegoro. Sejak tahun 2018 sampai 2019 terjadi penurunan sampai 54%, dan pada tahun 2019 sampai 2020 terjadi penurunan sebesar 83%.



Gambar 1. Jumlah Penumpang Pertahun

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, 2022

Pada tahun 2008, pemerintahan daerah Kabupaten Jember mendirikan Bandar Udara Notohadinegoro. Namun, setelah beroperasi selama dua bulan pada tahun 2008, bandara tersebut tidak beroperasi lagi (Rodiyani, 2015). Selama periode operasionalnya, Bandar Udara Notohadinegoro melayani rute perjalanan antara Jember - Surabaya dan Surabaya - Jember. Perjalanan ini menggunakan pesawat sewa dengan biaya per jam yang lebih tinggi daripada pendapatan dari penjualan tiket. Jumlah penumpang pertahun dalam 5 tahun terakhir mengalami penurunan sejak tahun 2018, hal ini berbanding lurus dengan pasang surut pengoperasian Bandar Udara Notohadinegoro. Sejak tahun 2018 sampai 2019 terjadi penurunan sampai 54%, dan pada tahun 2019 sampai 2020 terjadi penurunan sebesar 83%. Dalam rangka meningkatkan pelayanan bandara, Pemerintah Kabupaten Jember melakukan perbaikan fasilitas di Bandar Udara Notohadinegoro. Salah satu tindakan yang dilakukan adalah perpanjangan landasan pacu dari awalnya 1.200 meter menjadi 1.500 meter, dan

rencana untuk menambah panjangnya menjadi 1.600 meter. Selain itu, pemerintah juga melakukan pembenahan gedung terminal, memperbaiki pagar di sekitar bandara, serta mengadakan peralatan penerbangan seperti *x-ray* (pemindai) dan navigasi penerbangan. Pada tanggal 16 Juli 2014, Bandar Udara Notohadinegoro kembali beroperasi. Pengelolaannya ditangani oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jember bekerja sama dengan PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk. Garuda Indonesia melayani rute Jember - Surabaya (GA4303) dan Surabaya - Jember (GA4302) dengan satu penerbangan setiap harinya. Pesawat yang digunakan adalah ATR 72 dengan kapasitas penumpang sekitar 70-72 orang. (Rodiyani, 2015). Berdasarkan penelitian ini tingkat kepuasan pelanggan lebih mengunggulkan strategi perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana agar dapat lebih menciptakan kenyamanan terhadap pelanggan untuk melakukan aktivitas penerbangan khususnya di Bandar Udara Notohadinegoro. Oleh karena itu upaya yang penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menstrategikan pelayanan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana sehingga dari kepuasan pelanggan akan menimbulkan dampak positif.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini, yakni :

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan Bandar Udara Notohadinegoro di Kabupaten Jember;
2. Menyusun strategi pengembangan sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di Bandar Udara Notohadinegoro Jember.

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan menjelaskan berbagai kondisi, situasi, dan fenomena yang terkait dengan variabel penelitian. Data akan dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, dan penggunaan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi, dokumentasi, dan penggunaan kuesioner. Observasi akan digunakan untuk mengamati langsung berbagai aspek yang relevan dengan penelitian di lapangan. Dokumentasi akan melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis, seperti laporan, catatan, dan dokumen terkait lainnya. Selain itu, kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang terlibat dalam studi ini. Dengan menggunakan rumus slovin yang terdapat jumlah pelanggan bandar udara Notohadinegoro pada tahun 2020 sebanyak 5.427 pelanggan. Adapun variable yang digunakan yaitu:

Tabel 1. Teknik Analisis Data

No.	Variabel	Indikator	Definisi Operasional
1.	Sarana Bandar Udara	Landasan Pacu (<i>Runway</i>) Apron	Salah satu bangunan pada suatu bandar udara yang berbentuk persegi panjang atau lapangan. Area parkir pesawat yang berdekatan dengan bangunan terminal.

No.	Variabel	Indikator	Definisi Operasional
2.	Prasarana	Terminal Bandar Udara	Tempat berkumpulnya pesawat yang akan beroperasi
		Penjualan tiket	Lobi yang digunakan sebagai kantor pelayanan untuk para pengunjung.
		Kawasan Pertokoan	Fasilitas penumpang yang ingin berbelanja atau hanya sekedar jalan-jalan.
		Tempat parkir mobil	Sarana umum sebagai tempat parkir terpusat
		Toilet	Ketersediaan toilet sebagai sarana Bandar udara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
		Listrik	Ketersediaan listrik sebagai prasarana pencahayaan dan pemenuhan kebutuhan listrik Bandar udara
		Air Bersih	Ketersediaan air bersih sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan Bandar udara
		Jalan	Ketersediaan jaringan jalan sebagai penyediaan akses untuk menuju ke bandara serta ketersediaan dalam jaringan jalan bandar Udara
Drainase	Ketersediaan drainase sebagai prasarana pembuangan air hujan		
Telekomunikasi	Pemenuhan kebutuhan telekomunikasi sebagai sarana interaksi dan komunikasi antar individu		
Pengolahan Limbah	Ketersediaan pengelolaan limbah sebagai prasarana peningkatan kualitas lingkungan.		

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Teknik analisis data pada penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi kondisi eksisting sarana dan prasarana serta infrastruktur Bandar Udara Notohadinegoro dengan menggunakan data melalui observasi lapangan dan wawancara. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik sarana dan prasarana Bandar Udara Notohadinegoro Jember. Tahap selanjutnya yaitu mengidentifikasi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan komponen sarana dan prasarana Bandar Udara Notohadinegoro menggunakan analisis kuantitatif yaitu menggunakan skoring skala likert. Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana Bandar Udara Notohadinegoro. Setelah dilakukan penilaian menggunakan kuisioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert dilakukan analisis untuk mengetahui prioritas sarana dan prasarana Notohadinegoro Jember menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Tabel 2. Teknik Analisis Data

No.	Sasaran	Sumber Data	Metode
1.	Teridentifikasi kondisi eksisting komponen wisata Pantai Paseban	Observasi kawasan penelitian	Analisis deskriptif
2.	Prioritas pengembangan wisata Pantai Paseban	Kuisioner	Importance Performance Analysis (IPA)

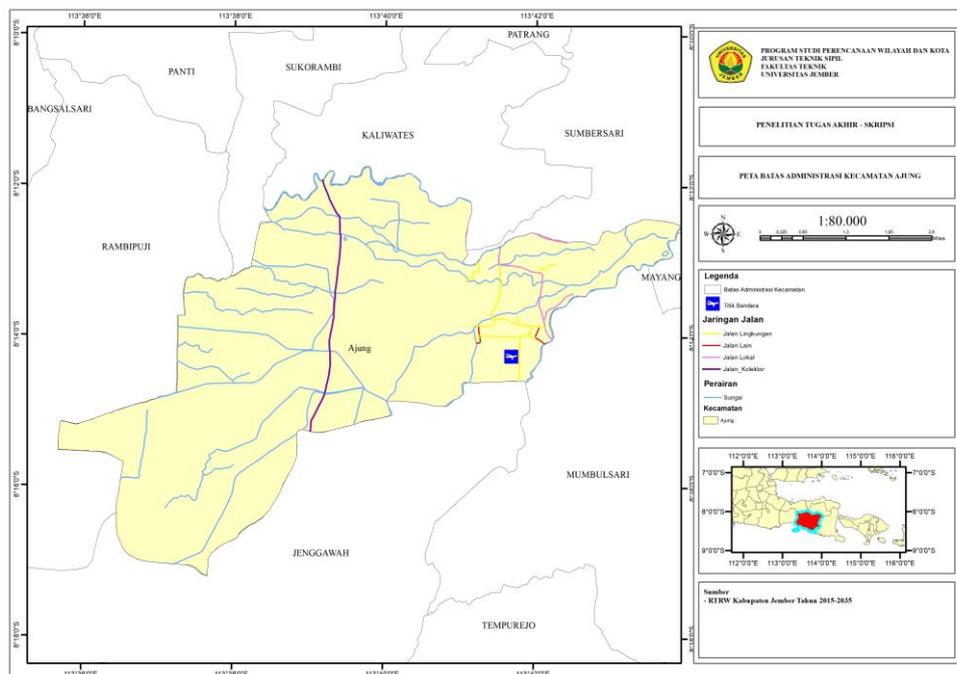
Sumber: Hasil Analisis, 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bandar udara Notohadinegoro terletak di Kabupaten Jember tepatnya pada kecamatan Ajung. Adapun batas administrasi Kecamatan Ajung yaitu sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Kaliwates dan Kecamatan Sumbersari
- Sebelah Timur : Kecamatan Mumbulsari dan Kecamatan Mayang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Jenggawah
- Sebelah Barat : Kecamatan Rambipuji dan Kecamatan Sukorambi

Kecamatan Ajung memiliki luas sekitar 56,61 km² dan terdiri dari tujuh desa, yaitu Desa Ajung, Mangaran, Klompangan, Rowoindah, Sukamakmur, Pancakarya, dan Wirowongso. Berikut adalah peta administrasi Kecamatan Ajung:



Gambar 2. Lokasi Penelitian

Sumber : RTRW Kabupaten Jember, 2022

Bandar Udara Notohadinegoro memiliki luas seluas 120 hektar (Ha) dengan panjang landasan pacu sekitar 2000 meter dan lebar sekitar 6000 meter. Pembangunan bandara ini dilakukan oleh pemerintah daerah pada tahun 2004. Namun, setelah pembangunan, operasional bandara sempat terhenti selama 10 tahun sebelum akhirnya beroperasi kembali pada tahun 2014. Bandar Udara Notohadinegoro dianggap sebagai proyek yang sangat strategis di Kabupaten Jember. Hal ini disebabkan oleh potensi pariwisata dan pendidikan yang menjanjikan di Kabupaten Jember, sehingga diharapkan bandara ini mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan perekonomian daerah. (Rodiyan, 2015). Bandar Udara Notohadinegoro adalah bandar udara kelas III yang terdapat di Kabupaten Jember. Bandar udara ini memiliki fasilitas kinerja bandara baik dari sisi udara maupun sisi darat dengan memiliki rute penerbangan Jember-Surabaya PP kemudian akan direncanakan pembukaan rute penerbangan baru yaitu Jember-Yogyakarta. Hal ini menurut Edi Purnomo

selaku Kepala UPT Bandara Notohadinegoro, rute penerbangan Jember-Yogyakarta karena wilayah Yogyakarta dinilai sebagai pertengahan transit penerbangan untuk menuju ke rute penerbangan ke Jakarta.

Tabel 3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Bandar Udara Notohadinegoro Jember

No.	Variabel	Indikator	Ketersediaan		Keterangan
			Ada	Tidak	
1.	Sarana Bandar Udara	Landasan Pacu (Runway)	✓		Kondisi landasan pacu yang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Apron	✓		Kondisi Apron yang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Terminal Bandar Udara		✓	Tempat berkumpulnya pesawat yang kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan dan kurang luas.
		Penjualan tiket	✓		Penjualan tiket masih mempertahankan kinerjanya dan tempatnya masih kurang layak
		Kawasan Pertokoan		✓	Fasilitas penumpang yang ingin berbelanja atau hanya sekedar jalan- jalan. Fasilitas ini masih kurang layak dan tidak sesuai.
		Tempat parkir		✓	Tempat parkir yang tidak dipelihara dengan baik banyak tumbuhan liar yang terdapat di tempat parkir serta papan penanda yang sudah rusak
		Toilet		✓	Kamar mandi yang kurang memenuhi kebutuhan hanya terdapat 2 kamar mandi saja.
		Tempat Peribadahan		✓	Kondisi tempat peribadahan yang masih kurang fasilitasnya dan bangunan tempat peribadahannya terpisah dari bangunan bandara
		Tugu Bandara		✓	Kondisi tugu bandara yang kurang sesuai karena biasanya tugu bandara berada pada jalan utama masuk bandara.
		Ruang Tunggu		✓	Ruang tunggu yang sudah memenuhi kebutuhan bandar udara.
No.	Variabel	Indikator	Ketersediaan		Keterangan
			Ada	Tidak	
2.	Prasana Bandar Udara	Listrik	✓		Sudah terdapat penerangan listrik yang di lengkapi dengan panel surya
		Air bersih	✓		Kondisi air bersih yang sudah terdapat tempat penampung namun memiliki kapasitas yang kurang tersedia di bandara
		Jalan	✓		Kondisi akses jalan yang sudah tersedia dan dilengkapi penanda dan menuju bandar udara Notohadinegoro
		Pos Keamanan	✓		Pos keamanan yang kurang baik dan tidak layak dan banyak yang rusak
		Tempat Sampah		✓	Kondisi persampahan yang buruk masih kurang tempat sampah yang tersedia dan banyak yang rusak.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Prioritas Tingkat Kepuasan Pelayanan Bandar Udara Notohadinegoro Jember

Tingkat kesesuaian diperoleh dengan membandingkan nilai rata-rata importance (kepentingan) dan performance (kinerja) yang kemudian dikalikan dengan 100%. Adapun rumus yang digunakan yaitu :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Dalam perhitungan tingkat kesesuaian terdapat tiga kategori presentase rata-rata yaitu:

1. Kesesuaian tinggi : 80%-100%
2. Kesesuaian sedang : 60%-79%
3. Kesesuaian rendah : <60%

Untuk menghitung tingkat kesesuaian harus mengetahui rata-rata dari importance (kepentingan) dan performance (kinerja). Dalam perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja terdapat beberapa nilai yang dapat dijadikan sebagai skala penilaian dalam menentukan kondisi pada setiap variabel. Berikut merupakan skala yang dijadikan penilaian pada hasil rata-rata tingkat kinerja.

1,00-1,75 = Sangat kurang baik

1,76-2,50 = Kurang baik

2,51-3,25 = Baik

3,26-4,00 = Sangat baik

Adapun hasil rata-rata dari importance (kepentingan) dan performance (kinerja) yang didapatkan dari pendapat dari setiap responden yaitu sebagai berikut.

Tabel 4. Nilai Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara Notohadinegoro Jember

No.	Variabel	Tingkat Kinerja (X)	Rata Rata (X)	Tingkat Kinerja (Y)	Rata Rata (Y)
1.	Penjual Tiket	390	3,9	476	4,8
2.	Kawasan Toko	144	1,4	367	3,7
3.	Pos Keamanan	236	2,4	444	4,4
4.	Tempat Parkir	249	2,5	455	4,6
5.	Toilet	149	1,5	455	4,6
6.	Pelayanan dan Informasi	248	2,5	312	3,1
7.	Kantor	254	2,5	345	3,5
8.	Tempat Beribadah	150	1,5	455	4,6
9.	Unit Kecelakaan Pesawat	149	1,5	361	3,6
10.	Ruang Tunggu	332	3,3	457	4,6
11.	Listrik	248	2,5	464	4,6
12.	Air Bersih	232	2,3	449	4,5
13.	Jalan	322	3,2	465	4,7
14.	Telekomunikasi	266	2,6	365	3,7
15.	Tempat Sampah	188	1,9	348	3,5
16.	Tugu Bandara	228	2,3	455	4,5

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Setelah diketahui rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemudian dianalisis prosentase nilai tingkat kesesuaian untuk mengetahui nilai kepuasan. Berikut merupakan hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian sarana dan prasarana Bandar Udara Notohadinegoro Jember.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Sarana dan Prasarana Bandar Udara Notohadinegoro Jember

No	Variabel	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)	Keterangan
1.	Penjual Tiket	390	476	81,9	Tinggi
2.	Kawasan Toko	144	367	39,2	Rendah
3.	Pos Keamanan	236	444	53,1	Rendah
4.	Tempat Parkir	249	455	54,7	Rendah
5.	Toilet	149	455	32,7	Rendah
6.	Pelayanan dan Informasi	248	312	79,4	Sedang
7.	Kantor	254	345	73,6	Sedang
8.	Tempat Beribadah	150	455	32,9	Rendah
9.	Unit Kecelakaan Pesawat	149	361	41,2	Rendah
10.	Ruang Tunggu	332	457	72,6	Sedang
11.	Listrik	248	464	53,4	Rendah
12.	Air Bersih	232	449	51,7	Rendah
13.	Jalan	322	465	69,2	Sedang
14.	Telekomunikasi	266	365	72,9	Sedang
15.	Tempat Sampah	188	348	54,0	Rendah
16.	Tugu Bandara	228	455	50,1	Rendah

Sumber: Hasil Analisis, 2022

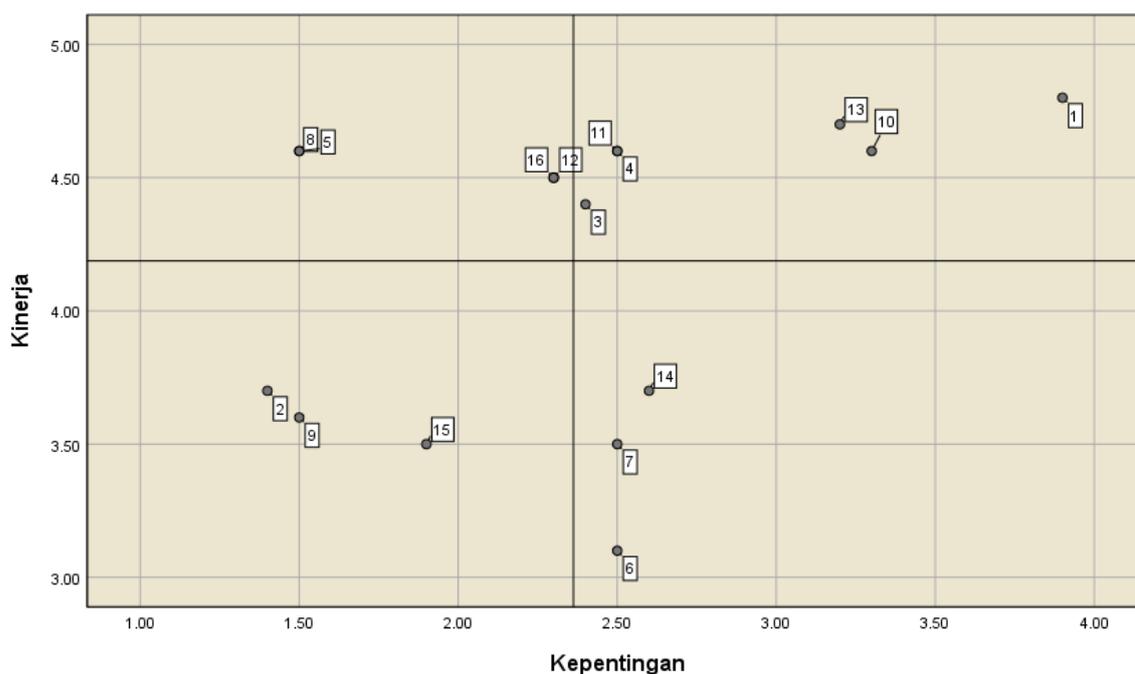
Berdasarkan tabel perhitungan tingkat kesesuaian didapatkan hasil prosentase terendah yaitu toilet dengan prosentase yaitu 32,7%. Hasil prosentase tersebut menjelaskan bahwa toilet memiliki tingkat kinerja dan kondisi yang buruk pada kawasan bandara. Hal ini dikarenakan dari kondisi toilet yang tidak baik banyak fasilitas yang sudah rusak dan tidak layak digunakan. Adapun komponen wisata yang mendapatkan nilai prosentase yang tinggi yaitu penjualan tiket dengan nilai 81,9%. Hal ini dikarenakan penjualan tiket di bandara Notohadinegoro yang terbilang masih bandara kelas III sudah memberlakukan pembelian secara online dan offline sehingga mempermudah pelanggan dalam membeli tiket, pelanggan tidak harus mendatangi lokasi bandara untuk membeli tiket. Setelah mengetahui tingkat kesesuaian disusunlah diagram cartesius dengan memasukkan nilai rata-rata dari setiap indikator, untuk mengetahui tingkat prioritas pengembangan sarana dan prasarana Bandar Udara Notohadinegoro.

Tabel 6. Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Sarana dan Prasarana Bandar Udara Notohadinegoro Jember

No.	Variabel	Rata-rata tingkat kinerja (X)	Rata-rata tingkat kepentingan (Y)
1.	Penjual Tiket	3.9	4.8
2.	Kawasan Toko	1.4	3.7
3.	Pos Keamanan	2.4	4.4
4.	Tempat Parkir	2.5	4.6
5.	Toilet	1.5	4.6
6.	Pelayanan dan Informasi	2.5	3.1

No.	Variabel	Rata-rata tingkat kinerja (X)	Rata-rata tingkat kepentingan (Y)
7.	Kantor	2.5	3.5
8.	Tempat Beribadah	1.5	4.6
9.	Unit Kecelakaan Pesawat	1.5	3.6
10.	Ruang Tunggu	3.3	4.6
11.	Listrik	2.5	4.6
12.	Air Bersih	2.3	4.5
13.	Jalan	3.2	4.7
14.	Telekomunikasi	2.6	3.7
15.	Tempat Sampah	1.9	3.5
16.	Tugu Bandara	2.3	4.5
Jumlah		37,8	67
Rata-Rata		2,36	4,18

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Gambar 3. Diagram Cartesius Bandar Udara Notohadinegoro

Adapun hasil analisis pada diagram kartesius tersebut yaitu sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Kuadran Pada Diagram Kartesius IPA

Kuadran	Indikator
Kuadran A (Prioritas Utama)	5 : Toilet
	8 : Tempat Beribadah
	12 : Air Bersih
	16 : Tugu Bandara
Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	1 : Penjualan Tiket
	3 : Pos Keamanan
	4 : Tempat Parkir
	10 : Ruang Tunggu
	11 : Listrik
	13 : Jalan

Kuadran	Indikator
Kuadran C (Prioritas Rendah)	2 : Kawasan Toko 9 : Unit Kecelakaan Pesawat 15 : Tempat Sampah
Kuadran D (Berlebihan)	7 : Kantor 6 : Pelayanan dan Informasi 14 : Telekomunikasi

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 8. Faktor Internal Analisis SWOT

No	Kekuatan	Kelemahan
1.	Dikelola oleh DISHUB	1. Pusat pertokoan dan pos keamanan yang masih kurang dan perlu adanya pengelolaan dengan baik
2.	Kelengkapan dan kenyamanan ruang tunggu	2. Kondisi air bersih masih tergolong tidak baik menyebabkan kondisi air yang sedikit mengalir terutama pada toilet dan <i>wastafel</i> . Meskipun air sudah ada tempat penampungannya, namun masih tidak dapat teraliri.
3.	Kondisi jalan yang baik dan akses terjangkau dari kota	3. Unit Kecelakaan Pesawat yang perlu dilengkapi sesuai dengan peraturan yang berlaku
4.	Bekerja sama dengan platform online dalam penjualan tiket online	4. Sistem persampahan yang kurang baik sehingga banyak sampah di samping bandar udara
5.	Kantor pelayanan dan informasi yang sudah sesuai	5. Tempat peribadatan yang perlu dimaksimalkan kapasitasnya.
6.	Kelengkapan fasilitas seperti listrik yang sudah terpenuhi	6. Kondisi landasan pacu yang kurang terawat dan belum sesuai dengan MOS Aerodome bagian 139.
		7. Kondisi ekstisting fasilitas toilet di dalamnya banyak yang rusak seperti WC duduk tidak berfungsi, dan bak mandi yang bocor serta kondisi toilet yang bau.
		8. Kondisi papan nama tulisan tugu bandara Notohadinegoro sejajar dengan pagar pembatas bandara sehingga terlihat kontras dan terhalang oleh pagar antara tulisan pada tugu bandara dengan pagar pembatas bandara. Sehingga dengan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bandara Notohadinegoro.

Sumber: Hasil Analisis, 2022

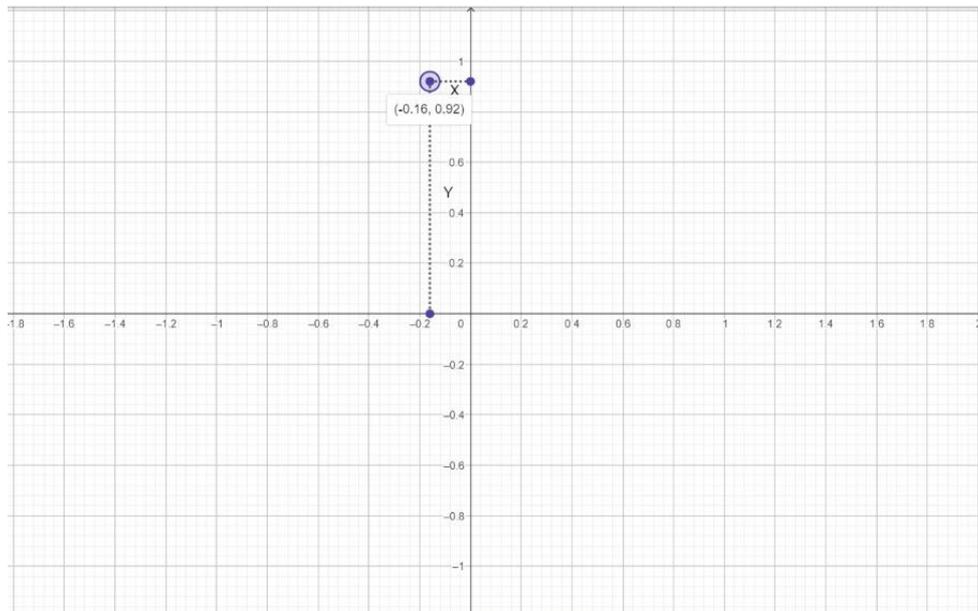
Tabel 9. Faktor Eksternal Analisis SWOT

No	Peluang	Ancaman
1.	Kabupaten Jember merupakan kabupaten dengan tingkat perkembangan ekonomi yang tinggi	1. Adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan menurunnya operasional bandara Notohadinegoro Jember dan karakteristik penumpang bandara Notohadinegoro Jember yang hanya memiliki kepentingan berbisnis bukan berwisata
2.	Kabupaten Jember merupakan tempat strategis pertumbuhan ekonomi daerah.	2. Pengembangan teknologi yang kurang seperti X-Ray, Mobil PKK-PK, alat berat pendukung, Tower ATC serta Instrumen navigasi yang belum memadai untuk di jadikan fasilitas pengembangan bandar udara Notohadinegoro.

No	Peluang	Ancaman
3.	Kondisi lahan parkir di bandar udara sudah sesuai dengan ditandai dengan papan penanda lokasi parkir bahwa tempat tersebut merupakan tempat parkir adapun pembagian antara parkir motor dan parkir mobil	3. Adanya kepemilikan lahan yang masih terbatas dan belum sepenuhnya milik bandara dan masih dimiliki oleh PTPN
4.	Jember merupakan kota pelajar yang ditunjukkan dengan adanya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS).	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan perhitungan maka dihasilkan titik koordinat (x,y) yaitu(-0,16;0,92)



Gambar 4. Diagram kartesius SWOT

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan diagram pada Gambar 4.27 pada diagram kartesius di atas bahwa dapat dibuktikan dalam hasil yang didapatkan berada pada titik koordinat di kuadran 3. Kuadran 3 ini merupakan *turn around start* yaitu kuadran yang memiliki peluang yang cukup besar namun terdapat juga beberapa kelemahan sehingga strategi yang harus diterapkan yaitu berupa meminimalan masalah internal seperti sarana dan prasarana di dalam bandara yang harus diperbaiki dandi lengkapi untuk menghasilkan sebuah peluang sehingga dari adanya kelemahan yang dimiliki akan menghasilkan sebuah strategi untuk mendapatkan peluang pada bandara Notohadinegoro Jember.

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan Bandar Udara Notohadinegoro Jember menggunakan analisis IPA dan analisis SWOT. Hasil dari analisis IPA yaitu kuadran A meliputi komponen toilet, tempat beribadah, air bersih, dan tugu nama bandar. Hal ini memerlukan strategi pengembangan terhadap sarana dan prasarana guna meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan di Bandar Udara Notohadinegoro Jember kemudian hasil dari analisis SWOT diperoleh strategi *weakness* (W) dan *opportunities* (O) dengan menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan memanfaatkan peluang dengan total skor yaitu 3,12. Dari hasil titik koordinat (x,y) diperoleh titik (- 0,16;0,92) yang terletak pada kuadran 3 *turn around start* yang memiliki peluang cukup besar sehingga dapat meminimalan masalah internal seperti sarana dan prasarana di dalam bandara yang harus diperbaiki dan di lengkapi untuk menghasilkan sebuah peluang sehingga dari adanya kelemahan yang dimiliki akan menghasilkan sebuah strategi untuk mendapatkan peluang pada bandara Notohadinegoro Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & kualitatif. In Metode Penelitian Bisnis Bandung. <http://eprints.umsida.ac.id/6233/>
- Irawati, R., Wirangga, A., & Hati, S. W. (2012). Article History Received 20 August 2012 Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam. *Jurnal Intergrasi* .4(2), 159–167.
- Kementerian Perhubungan. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Tata nangan Kebandarudaraan Nasional*. 2. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/131675/permenhub-no-69-tahun-2013>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 tahun 2010 Tentang Tata nangan Kebandarudaraan Nasional*. In *Peraturan Menteri Perhubungan*. https://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/UzAwZ01URWdWRUZJVIU0Z01qQXhNQT09
- Menteri perhubungan republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 115 Tahun 2018* (pp. 1–8). https://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/VUUwZ01URTFJRIJCU0ZWT0IESXdNVGc9
- Rangkuti, F. (2014). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT : Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Rodiyani, M. (2015). Analisis Potensi Pengoperasian Bandar Udara Notohadinegoro Kabupaten Jember. https://repository.its.ac.id/75989/1/3113206010-Master_Thesis.pdf
- Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2015. Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2018-2035. Kabupaten Jember
- Setyaningsih, B. E. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Konstruksi*, 7(1), 67–74.