

EKSPEKTASI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

THE PASSENGERS' EXPECTATIONS TOWARD SERVICE QUALITY OF SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL AIRPORT

Ronald Sukwadi¹, Philip Chandra²

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Jl. Jendral Sudirman 51, Jakarta Selatan 12930
¹ronaldmanutd@yahoo.com, ²ronald.sukwadi@atmajaya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan perbedaan harapan penumpang berdasarkan kewarganegaraan, destinasi, tujuan perjalanan, dan terminal keberangkatan/kedatangan. Dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) digunakan untuk menilai harapan penumpang. Data primer diperoleh dari 409 penumpang di bandara internasional Soekarno-Hatta dan melalui survei *online*. Terkait dengan ekspektasi penumpang, hasil menunjukkan bahwa tak ada perbedaan ekspektasi yang signifikan antara penumpang yang berbeda kewarganegaraan dan berbeda tujuan perjalanan, seperti untuk kepentingan bisnis, liburan, dan mengunjungi keluarga. Namun, terdapat perbedaan ekspektasi yang signifikan di antara penumpang yang bepergian domestik maupun internasional, dan juga diantara penumpang yang berangkat dari/datang ke terminal bandara yang berbeda.

Kata kunci: kualitas layanan, ekspektasi penumpang, bandara

Abstract

This study aims at comparing the passengers' expectations of airport service quality in terms of the passengers' nationality, destination, travel purposes, departure/arrival terminals. The five service quality dimensions instrument developed by Parasuraman et al. (1985) is applied to assess the passengers' expectations. The primary data were collected from 409 passengers at the Soekarno-Hatta International Airport and through online surveys. Regarding the service quality expectations, the analysis showed no statistically significant differences between the passengers of different nationalities and those who travelled for different purposes, such as business, holiday, and family visit. However, there were significant differences among domestic flight passengers and international ones who departed from or arrived at different airport terminals.

Keywords: service quality, passengers' expectations, airport

Tanggal Terima Naskah : 29 Desember 2014

Tanggal Persetujuan Naskah : 21 Januari 2015

1. PENDAHULUAN

Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta merupakan bandara internasional terbesar di Indonesia. Seluruh armada penerbangan terdapat di sana dan semuanya bersaing untuk mendapatkan penumpang setiap harinya. Lingkungan yang sangat kompetitif ini juga menuntut bandar udara untuk menyesuaikan dengan permintaan pasar dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan [1], [2], [3], [4], [5]. Hampir setiap jam terdapat penerbangan, baik domestik maupun internasional. Tidak hanya keberangkatan dan kedatangan, Bandara Internasional Soekarno-Hatta juga menjadi tempat para penumpang pesawat untuk *transit* perjalanan mereka dari suatu daerah ke daerah lain. Karena begitu sibuknya Bandara Soekarno-Hatta, perlu adanya perhatian khusus dari pihak bandara karena setiap harinya terdapat ribuan orang berlalu-lalang di Bandara. Apabila tidak mendapat perhatian khusus dari pihak bandara tentu bandara akan tidak terurus dan tidak dapat memberikan layanan terbaik yang nantinya dirasakan oleh para pengunjung dari Bandara Soekarno-Hatta.

Sebagai bandara dengan standar internasional, Bandara Soekarno-Hatta tentunya diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan tentunya mendapat tanggapan dari para penumpang yang merasakan langsung layanan yang diberikan oleh pihak bandara. Tanggapan terhadap bandara berbeda-beda dari tiap penumpang karena berbedanya ekspektasi pelayanan yang diharapkan dari masing-masing penumpang [5], [6].

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelayanan yang didapat pelanggan dan pelayanan yang dirasakan [7], [8]. Jika ekspektasi lebih besar dari kinerja sebenarnya, maka kualitas yang dirasakan kurang memuaskan sehingga terjadi ketidakpuasan pelanggan [1], [6], [9]. Sebagian besar ahli berpendapat sama bahwa ekspektasi yang diberikan pelanggan tidak terlalu memperdulikan sisi aspek pelayanan, namun ekspektasi tersebut muncul dari banyak sisi aspek lain [10], [11], [12]. Oleh karena itu, ekspektasi menjadi peranan kunci bagi konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan [3], [5], [13]. Hal ini berarti bahwa standar kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak bandara diharapkan minimal sama dengan standar kepuasan/ketidakpuasan penumpang.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan [6], [14], [15]. Dalam penelitian ini, standar yang dimiliki setiap penumpang tentunya berbeda, bergantung pada beberapa faktor tertentu, seperti darimana mereka berasal, apa yang menjadi kepentingan mereka saat bepergian, dan juga apakah tujuan mereka untuk penerbangan domestik atau penerbangan internasional [3], [6]. Faktor ini juga menjadi penting sebab akan mempengaruhi ekspektasi yang diharapkan tiap penumpang sebelum merasakan langsung pelayanan dari Bandara Soekarno-Hatta. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan apa saja yang memiliki perbedaan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bandara Soekarno-Hatta berdasarkan kewarganegaraan, tujuan bepergian, kepentingan bepergian, dan terminal yang paling sering dikunjungi penumpang.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Objek penelitian ini adalah para penumpang di Bandara Soekarno-Hatta. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner pada penumpang dengan teknik *purposive sampling*. Kuisioner terbagi menjadi dua bagian besar. Bagian pertama berisi pernyataan mengenai data demografi responden. Bagian kedua berisi 40 pernyataan yang diturunkan dari lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) [9], yang menggambarkan

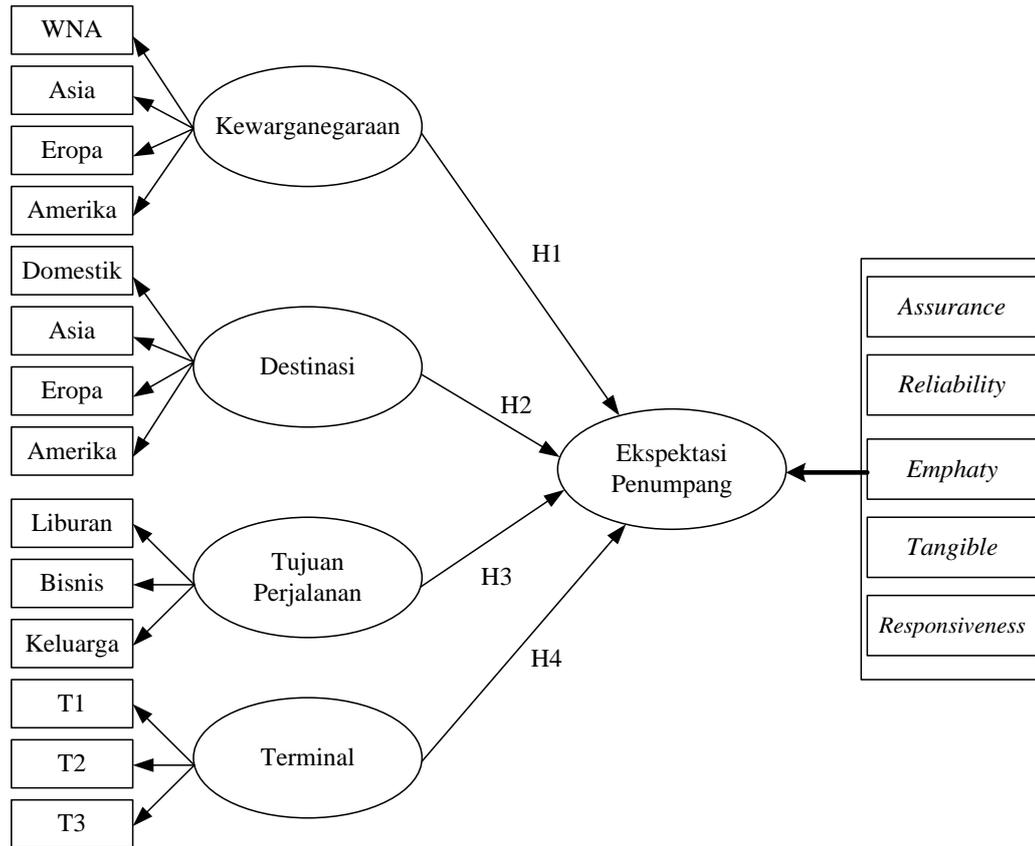
harapan/ekspektasi penumpang (Tabel 1). Pada bagian ini, responden diminta memilih satu dari lima pilihan jawaban yang dituliskan dalam skala pengukuran *Likert* 1 sampai 5, masing-masing menunjukkan sangat tidak sesuai ekspektasi (1), tidak sesuai ekspektasi (2), netral (3), sesuai ekspektasi (4), sangat sesuai ekspektasi (5) terhadap setiap pernyataan dalam kuisioner. Sebanyak 500 kuisioner disebarkan secara langsung di bandara maupun secara *online*. Dari 500 kuisioner, hanya diperoleh 409 data yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Dimensi dan indikator kualitas layanan bandara

Dimensi	Indikator
<i>Assurance</i>	Kemudahan akses
	Keamanan parkir
	Keamanan bandara
	Ketersediaan petugas parkir membantu
	Ketersediaan pegawai bandara membantu
	Penampilan petugas
	Ketepatan informasi yang diberikan pegawai
	Kelengkapan petunjuk informasi
<i>Reliability</i>	Kebersihan lobi bandara
	Ketepatan waktu kedatangan-keberangkatan
	Kebersihan toilet bandara
	Kecepatan pemeriksaan barang di bandara
	Kecepatan pelayanan Bagasi dan <i>check-in</i>
	Kebersihan ruang tunggu penerbangan
	Kecepatan internet di area bandara (<i>Wi-fi</i>)
	Fasilitas dan peralatan berjalan baik
Ketersediaan telepon umum dapat digunakan	
<i>Emphaty</i>	Kesiapan pegawai bandara untuk membantu
	Jumlah <i>trolley</i> di bandara
	Banyaknya tempat sampah di area bandara
	Fasilitas bantuan untuk penyandang cacat
	Kelengkapan peralatan darurat
	Banyaknya kursi tempat menunggu
<i>Tangible</i>	Jumlah toilet yang tersedia
	Frekuensi penerbangan banyak
	Banyaknya pilihan destinasi
	Kelengkapan toko makanan dan minuman
	Kelengkapan tempat hiburan
	Lalu lintas di area bandara
	Kerjasama dengan hotel
	Banyaknya jumlah DAMRI
	Tampilan interior bandara
	Ketersediaan ruangan merokok
	Kelengkapan bank pada mesin ATM
	Ketersediaan penjual souvenir
	Kenyamanan bebauan pada lokasi bandara
<i>Responsiveness</i>	Kenyamanan pegawai dalam memberi pelayanan
	Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai
	Kesopanan pegawai bandara
	Kesadaran pegawai untuk membantu

2.2 Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini memuat beberapa hipotesis terkait dengan ekspektasi penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bandara Soekarno-Hatta (Gambar 1).



Gambar 1. Model pengembangan hipotesis

Adapun empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat perbedaan ekspektasi penumpang yang signifikan dilihat dari kewarganegaraan penumpang (WNI, Asia, Eropa, Amerika) terhadap kualitas layanan pada Bandara Soekarno-Hatta.

H2: Terdapat perbedaan ekspektasi penumpang yang signifikan dilihat dari destinasi penumpang (domestik, Asia, Eropa, Amerika) terhadap kualitas layanan pada Bandara Soekarno-Hatta.

H3: Terdapat perbedaan ekspektasi penumpang yang signifikan dilihat dari tujuan perjalanan (berlibur, bisnis, kunjungan keluarga) penumpang terhadap kualitas layanan pada Bandara Soekarno-Hatta.

H4: Terdapat perbedaan ekspektasi penumpang yang signifikan dilihat dari terminal keberangkatan/kedatangan (terminal 1, 2, 3) penumpang terhadap kualitas layanan pada Bandara Soekarno-Hatta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Demografi Responden

Tabel 2 menyajikan data demografi responden dalam penelitian ini.

Tabel 2. Profil demografi responden (N=409)

Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	
Pria	205
Wanita	204
Kewarganegaraan	
WNI	332
Asia	34
Eropa	28
Amerika	15
Destinasi	
Domestik	230
Asia	129
Eropa	32
Amerika	18
Tujuan Perjalanan	
Liburan	212
Bisnis	101
Kunjungan kerabat	96
Terminal	
Terminal 1	136
Terminal 2	128
Terminal 3	145

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah seluruh data lengkap terkumpul, selanjutnya dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah hasil dari pengisian kuisioner *valid*. Dari hasil uji validitas dengan *software* SPSS dan dengan pembandingan nilai tabel R sebesar 0,098, semua *item* pernyataan dalam kuisioner dinyatakan *valid* karena memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari nilai tabel R. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui keandalan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Dengan bantuan *software* SPSS didapat nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0.8092 > 0.8, maka kuisioner dinyatakan dapat diandalkan untuk penelitian.

3.3 Uji MANOVA

3.3.1 Uji Homogenitas

Berikut ini adalah hasil-hasil *output* Uji Homogenitas *Levene* (Tabel 3) dengan bantuan *Software* SPSS sebagai pemenuhan salah satu prasyarat uji MANOVA.

Tabel 3. Uji homogenitas *Levene's test*

Dimensi	Sig. MANOVA			
	Kewarganegaraan	Destinasi	Tujuan	Terminal
<i>Assurance</i>	0.502	0.109	0.354	0.4
<i>Reliability</i>	0.871	0.754	0.441	0.19
<i>Tangible</i>	0*	0.216	0.673	0.491
<i>Responsiveness</i>	0.008*	0.545	0.017*	0.78
<i>Empathy</i>	0.147	0.249	0.091	0.069

*tidak homogen karena nilai sig. Manova < 0.05

Selanjutnya dilakukan uji homogenitas pada matriks kovarian. Tabel 4 adalah

rekapitulasi dari uji homogenitas matriks kovarian. Bila nilai *sig Box's* berada < 0.05 maka dikatakan matriks kovariannya tidak homogen.

Tabel 4. Uji homogenitas matriks kovarian

MANOVA	Sig Box' M
Kewarganegaraan	0.026*
Destinasi	0.126
Tujuan Perjalanan	0.019*
Terminal	0.126

*tidak homogen

Dengan tidak terpenuhinya syarat homogenitas, maka variabel-variabel yang tidak homogen tersebut, selanjutnya akan dilakukan analisis dengan uji non-parametrik Kruskal Wallis.

3.3.2 Uji Analisis *Multivariat Varians*

Uji analisis *multivariat varians* merupakan sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen dipengaruhi secara signifikan oleh kombinasi variabel independen. Dari hasil, bila terdapat nilai Sig > 0.05 maka dapat dikatakan variabel independen (kewarganegaraan, destinasi, tujuan, terminal) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi penilaian variabel dependen (*Assurance, Reliability, Tangible, Responsiveness, dan Empathy*), sehingga tidak mungkin memunculkan perbedaan. Hasil Tabel 5 memperlihatkan bahwa hanya variabel 'destinasi' dan 'terminal' saja yang berpengaruh signifikan sehingga memungkinkan adanya perbedaan.

Tabel 5. Uji simultan *multivariat*

	Sig. MANOVA			
	Kewarganegaraan	Destinasi	Tujuan	Terminal
<i>Pillai's Trace</i>	0.316*	0.000	0.857*	0.035
<i>Wilks' Lambda</i>	0.314*	0.000	0.857*	0.035
<i>Hotelling's Trace</i>	0.313*	0.000	0.858*	0.035
<i>Roy's Largest Root</i>	0.026*	0.000	0.454*	0.028

*tidak berpengaruh signifikan

3.3.3 Uji Parsial/Pengujian Efek Antarsubjek

Setelah uji analisis *multivariat*, selanjutnya dilakukan uji parsial atau pengujian efek yang ditimbulkan antarsubjek, dimana akan dilihat apakah terdapat perbedaan ekspektasi *Assurance, Reliability, Tangible, Responsiveness, dan Empathy* berdasarkan variabel independen 'destinasi' dan 'terminal'.

Tabel 6. Uji parsial/pengujian efek antarsubjek

Dimensi	MANOVA	
	Destinasi	Terminal
<i>Assurance</i>	0	0.042
<i>Reliability</i>	0	0.028
<i>Tangible</i>	0.003	0.022
<i>Responsiveness</i>	0	0.044
<i>Empathy</i>	0.014	0.026

Dari hasil pada Tabel 6 terlihat bahwa semua nilai Sig. MANOVA < 0.05 . Hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan ekspektasi penumpang terhadap kelima dimensi *SERVQUAL* berdasarkan destinasi dan terminal.

3.3.4 Uji Perbandingan Berganda MANOVA

Selanjutnya, uji perbandingan berganda MANOVA digunakan untuk mengetahui indikator mana saja dalam variabel independen yang berbeda terhadap dimensi variabel dependennya. Dalam konteks penelitian ini, penumpang dengan destinasi ke mana saja dan di terminal mana yang dianggap memiliki perbedaan ekspektasi pada tiap dimensi *SERVQUAL*.

Tabel 7. Uji *Bonferroni* perbandingan berganda (destinasi)

MANOVA		Nilai Sig. <i>Bonferroni</i>				
Destinasi (i)	Destinasi(j)	<i>Assurance</i>	<i>Reliability</i>	<i>Tangible</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Empathy</i>
Indonesia	Asia	0.002	0	0	0.302*	0
	Eropa	0.024	0.08	0.002	0.119*	0.008
	Amerika	0.078*	0	0	0.003	0.1
Asia	Indonesia	0.002	0	0	0.302*	0
	Eropa	0.048	0.055*	0.08	0.201*	0.001
	Amerika	0.079*	0	0.001	0.5	0.01
Eropa	Indonesia	0.024	0.08	0.002	0.119*	0.008
	Asia	0.048	0.055*	0.08	0.201*	0.001
	Amerika	0.301*	0.104*	0.055*	0.001	0
Amerika	Indonesia	0.078*	0	0	0.003	0.1
	Asia	0.079*	0	0.001	0.5	0.01
	Eropa	0.301*	0.104*	0.055*	0.001	0

Tabel 8. Uji *Bonferroni* perbandingan berganda (terminal)

MANOVA		Nilai Sig. <i>Bonferroni</i>				
Terminal (i)	Terminal (j)	<i>Assurance</i>	<i>Reliability</i>	<i>Tangible</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Empathy</i>
Terminal 1	Terminal 2	0	0.225*	0.503*	0.01	0.082*
	Terminal 3	0.01	0.013	0	0.023	0.02
Terminal 2	Terminal 1	0	0.225*	0.503*	0.01	0.082*
	Terminal 3	0.055*	0.036	0.002	0.047	0.031
Terminal 3	Terminal 1	0.01	0.013	0	0.023	0.02
	Terminal 2	0.055*	0.036	0.002	0.047	0.031

Pada Tabel 7 dan 8, nilai yang diberi tanda bintang dan bercetak tebal yang berarti tidak terdapat perbedaan ekspektasi antara penumpang dengan identitas (i) terhadap penumpang dengan identitas (j). Seperti contoh yang diambil pada Tabel 7 nilai *sig. Bonferroni* sebesar 0.078 atau dengan kata lain tidak terdapat perbedaan signifikan ekspektasi penilaian dimensi *Assurance* antara penumpang dengan destinasi penerbangan ke Indonesia dengan penumpang dengan destinasi penerbangan ke Amerika.

3.4 Uji *Kruskal Wallis*

Pada Tabel 3 uji homogenitas *Levene test*, terdapat tiga buah nilai < 0.05 (data tidak homogen) dalam dua variabel independen (Kewarganegaraan dan Tujuan Perjalanan), sehingga tidak dianalisis lebih lanjut menggunakan MANOVA. Dengan tidak terpenuhinya asumsi homogenitas MANOVA, maka uji *Kruskal-Wallis* digunakan untuk mencari perbedaan ekspektasi penumpang berdasarkan kedua variabel independen tersebut. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 9 dan 10.

Tabel 9. Uji *Kruskal Wallis* (kewarganegaraan)

	<i>Tangible</i>	<i>Responsiveness</i>
<i>Chi-Square</i>	2.641	3.867
df	3	3
Asymp. Sig.	0.45	0.276

Tabel 10. Uji *Kruskal Wallis* (tujuan)

	<i>Responsiveness</i>
<i>Chi-Square</i>	2.578
df	3
Asymp. Sig.	0.461

Hasil yang didapat menunjukkan nilai *sig.* yang semuanya lebih besar dari 0.05 atau dengan kata lain tidak terdapat perbedaan ekspektasi dimensi kualitas layanan tersebut terhadap masing-masing karakteristik penumpang.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan harapan/ekspektasi yang signifikan terhadap tiap dimensi kualitas layanan bandara, baik harapan warga negara Indonesia, Asia, Eropa, maupun Amerika. Harapan penumpang terhadap kualitas layanan bandara tidak berbeda secara signifikan dilihat dari perbedaan tujuan perjalanan para penumpang. Namun, terdapat perbedaan harapan yang signifikan antarpemumpang dilihat dari perbedaan destinasi dan terminal. Selain itu, secara umum kualitas layanan bandara masih berada di bawah harapan penumpang pada semua dimensi kualitas layanan yang diuji. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada beberapa indikator dimensi kualitas layanan.

Berkaitan dengan dimensi *Assurance*, pihak bandara perlu melakukan ‘pembersihan’ area bandara dari para calo, *porter*, taksi gelap, dan penawaran jasa ilegal lainnya, serta perlu adanya penambahan personel untuk menjaga dan mengatur lahan parkir. Dilihat dari dimensi *Reliability*, bandara Soekarno-Hatta perlu melakukan pembenahan dalam mengusahakan waktu agar lebih konsisten pada seluruh lini pelayanan, menambah petugas pada area *check-in* untuk efisiensi waktu para penumpang, serta memperbaiki fasilitas umum bandara. Penambahan toilet dan pengaturan lalu lintas pada area bandara, serta menambah kelengkapan daftar bank pada ATM dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan bandara dari segi dimensi *Tangible*. Bandara Soekarno-Hatta perlu melakukan pelatihan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan menaikkan efisiensi dari bandara tersebut sehingga kualitas layanan yang terkait dengan *Responsiveness* dapat meningkat. Pihak bandara juga perlu melakukan penambahan jumlah *trolley*, penambahan fasilitas bagi penyandang cacat, penambahan peralatan darurat di sekitar bandara, serta penambahan kursi di lobi bandara kualitas pelayanan bandara dari segi dimensi *Empathy* dapat meningkat.

REFERENSI

- [1]. Lewis, B.R., & Mitchell, V.W. 1990. Defining and Measuring The Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 8, No. 6: 11-17.
- [2]. Robinson, S. 1999. "Measuring Service Quality: Current Thinking And Future Requirements". *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 17, No 1: 21-32.
- [3]. Gilbert, D., & Wong, R.K. 2003. Passenger Expectations and Airline Services: A Hong Kong based Study. *Tourism Management* Vol. 24: 519-532.
- [4]. Arif, M., Gupta, A., & Williams, A. 2013. "Customer Service in the Aviation Industry – An Exploratory Analysis of UAE Airports". *Journal of Air Transport Management* Vol. 32 September: 1-7.
- [5]. Pabedinskaitė, A., & Akstinaitė, V. 2014. "Evaluation of the Airport Service Quality". *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Vol. 110: 398-409.
- [6]. Suki, N.M. 2014. "Passenger Satisfaction with Airline Service Quality in Malaysia: A Structural Equation Modeling Approach". *Research in Transportation Business & Management* Vol. 10: 26-32.
- [7]. Babakus, E., & Boller, G.W. 1992. "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Business Research* Vol. 24, No.3: 253-268.
- [8]. Zeithaml, V., & Bitner, M. 1996. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. USA: McGraw-Hill.
- [9]. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing* Vol. 49: 41–50.
- [10]. Sasser, W.E., Olsen, R.P., & Wyckoff, D.D. 1978. *Management of Service Operations*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- [11]. Berry, L.L., Zeithaml, V.A., & Parasuraman, A. 1985. "Quality Counts In Services, too". *Business Horizons* May-June: 44-52.
- [12]. Bloemer, J., & Kasper, H. 1995. "The Complex Relationship between Consumer Satisfaction and Brand Loyalty". *Journal of Economic Psychology* Vol.16, No. 2: 183-201.
- [13]. Gronroos, C. 1994. "From Scientific Management to Service Management: A Management Perspective for the Age Of Service Competition". *International Journal of Services Industry Management* Vol. 5: 5–20.
- [14]. Cronin, J.J., & Taylor, S.A. 1992. "Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension". *Journal of Marketing* Vol.56: 55-68.
- [15]. Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.