

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia yang merupakan negara kepulauan, menjadikan sarana transportasi udara sebagai moda penghubung yang paling vital karena transportasi udara menawarkan efektivitas serta efisiensi dalam pelayanannya. Bandar udara dikenal sebagai simpul penghubung antar transportasi dan ekonomi, sehingga menjadikan faktor pendukung bagi kegiatan bisnis dan industri. Berdasarkan perannya, bandar udara terhubung dalam jaringan transportasi sesuai hierarkinya, menjadi pintu gerbang kegiatan perekonomian, juga sebagai pembuka isolasi daerah dan prasarana memperkuat wawasan nusantara serta kedaulatan negara. Hal tersebut tertuang dalam pasal 5 tentang “Peran Bandar Udara” pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional.

Bandar Udara Internasional Kualanamu (IATA:KNO, ICAO:WIMM) yang disingkat menjadi KNIA adalah sebuah Bandar Udara Internasional pusat Provinsi Sumatera Utara. Terletak di Kabupaten Deli Serdang, 23 km arah timur dari pusat kota Medan. Bandara yang memiliki moto “*To be World Class Airport*” ini, telah beroperasi dari tahun 2014, melayani penerbangan jarak pendek dan jarak jauh, dengan tingkat penerbangan domestik dan internasional. Bandara Kualanamu menjadi salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan domestik atau internasional ke Sumatera Utara. Bandara yang statusnya bertaraf internasional terbesar kedua di Indonesia, dapat kiranya menampung kebutuhan pelayanan angkutan udara yang cenderung terus meningkat seiring dengan permintaan dari dan ke bandara ini sangat tinggi. Untuk itu dalam melayani permintaan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal seputar informasi tentang bandara ke seluruh penumpang ataupun pengunjung.

Kualitas layanan pada bandar udara, dianggap sangat penting bagi konsumen yang berperan dalam jasa penerbangan. Dimana dalam pelayanannya, pihak bandar udara harus memastikan konsumen merasa nyaman dengan layanan yang diberikan,

sehingga akan terus membentuk citra yang baik, terutama dalam peran perusahaannya. Dalam fungsinya, penerbangan memiliki banyak faktor dalam kualitas pelayanannya, dimana terintegrasi dalam perencanaan yang baik sehingga industri ini hadir bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau *cargo*. Standar kualitas layanan ini akhirnya menjadi titik penghubung antara bandara dengan penumpang, dimana terdapat beberapa keunggulan atau bahkan kekurangan didalamnya, walau secara integritas, bandara selalu memastikan pemberian kualitas layanan yang terbaik agar menghasilkan lingkungan yang aman, nyaman, dan sejahtera di bandara.

Pada jasa penerbangan khususnya di bandar udara, pengaruh penumpang terhadap kegiatan ekonomi pun menjadi nilai tambah, walau secara pembentukannya, kegiatan itu didasari oleh bentuk pemberian kualitas layanan yang baik. Menurut Rangkuti (2003), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari *focus group* atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Bandara Kualanamu juga termasuk kedalam 10 bandara tersibuk di Indonesia, dan salah satu rute nya, yaitu Kualanamu (KNO) – Soekarno-Hatta (CGK) termasuk kedalam rute domestik tersibuk di dunia. Bandara Internasional Kualanamu juga termasuk dalam bandara yang tergabung dalam ASEAN *Open Sky*, sehingga menawarkan pasar dan keuntungan yang besar, daya tarik wisata, serta frekuensi penerbangan yang meningkat. Sehingga pelayanan operasional bandara akan berpengaruh berat terhadap kepuasan penumpang.

Dalam pengembangan bandara kualanamu yang sudah berjalan, pihak pengelola bandara merencanakan beberapa program dalam eksistensi

penerbangannya, dengan penambahan kapasitas terminal hingga 15 juta penumpang. Perencanaan penambahan kapasitas ini tidak sejalan dengan pengembangan fasilitas bandara yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, karena pada realitanya, masih didapatkan masalah tertentu dalam beberapa titik fasilitas yang belum di beautifikasi serta penataan yang belum optimal. Sebagai salah satu contohnya, masih didapati fasilitas yang kurang baik karena tidak ada perbaikan yang cepat seperti di toilet dan *public circulation space* seperti elevator dan lift, juga seringkali penambahan penumpang yang terjadi, membuat tidak cukupnya kursi di ruang tunggu keberangkatan sehingga penumpang harus duduk di lantai.

Untuk menganalisis kepuasan penumpang berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan penumpang, maka digunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dimana persepsinya yaitu kondisi yang penumpang rasakan secara langsung ketika dilayani, dan ekspektasi yaitu kondisi yang diinginkan penumpang atas pelayanan yang diberikan. Kemudian, tingkat kepuasan dan ekspektasi dibandingkan, dan diperoleh nilai kecocokan dengan membagi skor persepsi penumpang dengan skor harapan penumpang.

Berdasarkan hal tersebut, penulis mencoba melakukan analisis kualitas pelayanan yang diberikan bandara terhadap tingkat persepsi dan ekspektasi pada penumpang, khususnya di terminal keberangkatan bandara internasional Kualanamu. Sehingga analisisnya dapat diketahui atribut pelayanan yang bertujuan langsung dalam meningkatkan kajian kualitas pelayanan bagi penumpang di terminal keberangkatan bandara internasional Kualanamu Medan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PESAWAT PADA TERMINAL KEBERANGKATAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan memerhatikan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka permasalahan yang diperlukan untuk analisis ini yaitu :

1. Berapa besar persen tingkat kepuasan berdasarkan persepsi dan kepentingan yang berdasarkan harapan terhadap kualitas pelayanan bagi penumpang pesawat di bandara Internasional Kualanamu Medan?
2. Bagaimana atribut pelayanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan harapan penumpang khususnya pada terminal keberangkatan bandara internasional Kualanamu Medan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Studi ini mempunyai ruang lingkup dan batasan masalah sebagai berikut :

1. Data kuisisioner yang akan disebar di bandara internasional Kualanamu Medan dilakukan pada terminal keberangkatan (*gate*).
2. Pada analisisnya, menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.
3. Menggunakan Software SPSS untuk mengukur Validitas dan Reliabilitas.
4. Menggunakan atribut pertanyaan dari jam operasional, fasilitas parkir serta area *security check-in* hingga ruang tunggu keberangkatan (*gate*).
5. Menggunakan data penumpang berangkat tahun 2022 atau menyesuaikan saat penelitian sedang berlangsung.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian dan penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan yaitu persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yaitu ekspektasi di bandara internasional Kualanamu Medan.
2. Mengetahui atribut kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak bandara internasional Kualanamu Medan khususnya pada terminal keberangkatan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penulisan dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pada kualitas pelayanan di terminal keberangkatan Bandara Internasional Kualanamu Medan.
2. Pihak pengelola bandara atau penyedia layanan juga dapat mempertimbangkan fasilitas atau item pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan, dipertahankan kinerjanya, tidak perlu perbaikan dan dikurangi kinerjanya karena dilakukan secara berlebihan.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan bab yang akan dibahas. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang penjabaran tentang kajian pustaka serta teori dan persamaan-persamaan yang akan digunakan dalam analisis

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan alur penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan dan pembahasan yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan/instansi terkait.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang penjabaran hasil akhir penelitian atau kesimpulan singkat dari hasil analisis yang merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Bab ini juga berisi saran untuk pembaca tugas akhir ini.