

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap penumpang di terminal bandara diberikan akses terhadap layanan penumpang yang diawasi oleh administrasi bandar udara atau organisasi bandara lainnya (Anwar, 2001). Layanan yang diberikan oleh administrasi bandara diharapkan mampu meningkatkan minat penumpang dalam penggunaan sistem penerbangan. Menariknya, layanan ini disebut sebagai service level ketika penumpang menggunakannya selama proses penerbangan dan kedatangan. Di antara layanan tersebut adalah pemeriksaan penumpang dan bagasi, check-in, pemeriksaan kedatangan dan penerbangan, layanan bea cukai, dan pengambilan bagasi. Dua fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang adalah pencahayaan, pengaturan suhu, kemudahan transportasi, keamanan, toilet, layanan informasi, parkir, serta fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Ketiga, fasilitas dengan layanan ekstra seperti toilet, area ramah anak, area perbelanjaan, pilihan tempat makan, area merokok, area bermain ramah anak, penjualan tiket, Internet/WLAN, toilet, air minum, dan lounge eksekutif. Sebagai langkah awal dalam menilai kebutuhan pengembangan fasilitas, kapasitas terminal bandara untuk menampung penumpang selama jam sibuk berguna. Berikut ini termasuk: Ruang penumpang selama jam sibuk dan informasi awal tentang konstruksi, penggunaan, pengembangan, dan pengoperasian. Standar-standar ini berfungsi

sebagai pedoman untuk implementasi layanan dan referensi untuk mengevaluasi kualitas layanan, serta komitmen dan pernyataan penyelenggara kepada publik mengenai layanan tinggi, cepat, mudah, transparan, dan mudah dikelola.

Kriteria layanan yang ditetapkan dalam peraturan ini mencakup kriteria untuk calon penumpang dan penumpang di terminal bandara. Ketika seorang karyawan departemen layanan memasuki bandara sebagai pengguna dan keluar dari area bandara, kriteria layanan terpenuhi.

Menurut Peraturan Perhubungan Udara, bandara ialah area terbatas di darat dan/atau di air yang berfungsi sebagai tempat pendaratan serta lepas landas pesawat terbang, tempat penumpang masuk dan keluar, tempat bongkar muat barang, serta lokasi transportasi intramoda dan intermoda. Dek penerbangan dilengkapi dengan fasilitas dasar, fasilitas keselamatan penerbangan, dan sumber daya tambahan lainnya. Dalam konteks berbagai moda transportasi, bandar udara berfungsi sebagai hub dan titik awal masuk kegiatan ekonomi (Amrullah, 2024).

Sejumlah bandara di Indonesia, termasuk Bandara Internasional Juanda, dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I. Bandara Internasional Juanda terletak di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Terminal 2 melayani penerbangan internasional, sementara Terminal 1 melayani penerbangan domestik.

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan berada di Bandara Internasional Juanda Terminal 2 yaitu karna adanya *covid-19* sehingga pelayanan yang ada sempat dialihkan ke Terminal 1 untuk mengantisipasi agar tidak meluasnya penyebaran virus tersebut. Ada beberapa pembatasan fasilitas yang mengakibatkan menurunnya

pelayanan yang ada di Bandara Terminal 1 seperti pembatasan fasilitas pada *check in counter* yang tidak dibuka seluruhnya akibatnya antrian menjadi panjang. Selain itu, pengurangan petugas bandara juga menjadi kendala pada saat pemeriksaan dokumen, pemeriksaan barang, serta fasilitas yang lainnya. Pasca pandemi pelayanan yang sempat dipindahkan ke Terminal 1 mulai dioperasikan kembali di Terminal 2.

Alasan mengambil penelitian ini dikarenakan pada tahun 2019 tingkat penyebaran *covid-19* semakin parah, pelayanan yang berada di Bandara Internasional Juanda Terminal 2 dialihkan ke Terminal 1 untuk mengantisipasi agar tidak meluasnya virus *covid-19*, selain itu upaya ini juga sekaligus untuk memperhatikan kenyamanan pelayanan, keselamatan keamanan, serta kepatuhan pada peraturan yang berlaku serta masih ada pembatasan fasilitas seperti *check in counter* yang tidak dibuka seluruhnya akibatnya antrian menjadi panjang.

Pelayanan pasca pandemi yang berada di Bandara Internasional Juanda seperti pelayanan *landside* yang sempat dialihkan ke Terminal 1 mulai dioperasikan kembali ke Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda serta fasilitas lainnya yang sebelumnya mengalami pembatasan operasional mulai beroperasi kembali ke Terminal 2. Akan tetapi, untuk fasilitas pelayanan masih ada pembatasan sehingga terjadi beberapa masalah seperti pada fasilitas *check-in counter* yang belum dibuka seluruhnya yang mengakibatkan terjadinya antrian yang panjang serta pengurangan petugas bandara yang mengakibatkan terjadinya kendala pada saat pemeriksaan dokumen, pemeriksaan barang, serta fasilitas lainnya.

Kualitas pelayanan yang ada di bandar udara sangatlah penting bagi penumpang. Setiap penumpang menginginkan kualitas pelayanan fasilitas *landside* yang baik dan nyaman. Kualitas pelayanan yang ada di bandar udara lebih ditingkatkan agar penumpang mendapatkan pelayanan yang maksimal dan sesuai apa yang diharapkan.

Untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap perpindahan layanan fasilitas sisi darat yang terjadi di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir ini. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan pada penelitian ini, dengan cara menyebarkan pertanyaan kepada penumpang dan mengidentifikasi layanan penumpang yang perlu ditingkatkan di Bandara Internasional Juanda Sidoarjo. Menemukan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan merupakan dasar penggunaan metode IPA. Apabila pelanggan tidak puas dengan kinerja, maka hal tersebut termasuk dalam keluhan. Kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan oleh Bandara Internasional Juanda Sidoarjo bergantung pada kesalahan yang ditemukan.

Penelitian ini diharapkan dapat memahami tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Juanda Sidoarjo. Hal tersebut meliputi karakteristik fisik (fasilitas fisik), keandalan, daya tanggap, keamanan, dan kepekaan. Layanan harus diberikan dan kualitas layanan harus ditingkatkan.

Menurut hasil pengolahan serta analisis data, skor rata-rata penelitian ini untuk 47 atribut menunjukkan bahwa penumpang “cukup puas” terhadap fasilitas sisi darat di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo. Ada beberapa pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu kecekatan petugas parkir, kesopanan petugas parkir, kesopanan

petugas pemeriksaan barang, kebersihan area tunggu, kebersihan kamar mandi/ toilet dan kenyamanan area tunggu. Upaya tindak lanjut dari pihak bandar udara sebaiknya melakukan *briefing* kepada petugas bandar udara sebelum bekerja dan evaluasi setelah bekerja, melakukan pemeriksaan secara berkala kepada petugas kebersihan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Adapun rumusan permasalahan dari tugas akhir ini yaitu:

1. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan area parkir kendaraan, pelayanan *check-in*, pelayanan pemeriksaan dokumen, pelayanan pemeriksaan barang, pelayanan area ruang tunggu di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?
2. Apa saja layanan yang perlu ditingkatkan di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 178 Tahun 2015 yang mengatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari tugas akhir ini, ialah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan area parkir kendaraan, pelayanan *check-in*, pelayanan pemeriksaan dokumen, pelayanan pemeriksaan barang, pelayanan area ruang tunggu yang berada di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

2. Mengetahui pelayanan penumpang yang harus diperbaiki di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Sidoarjo menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

1.4 Batasan Permasalahan

Analisis kepuasan penumpang terhadap perpindahan pelayanan Terminal 1 ke Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda dibatasi pada batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Pengamatan dilakukan di area keberangkatan Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo.
2. Pengamatan dilakukan kepada penumpang Terminal 2 dengan menyebar kuisioner secara langsung di Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo.
3. Observasi diselenggarakan di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda pada tanggal 3 - 6 April 2023 tepatnya pada pukul 09.00 - pukul 12.00 WIB.
4. Untuk penyelesaian analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda, Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur yang ditunjukkan pada gambar 1.1, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian Bandar Udara Internasional Juanda

Sumber: *Google Earth*