

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.2 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat semakin kompleks terutama transportasi menyebabkan kebutuhan transportasi semakin meningkat, terutama di sektor transportasi cepat ialah melalui udara. Indonesia ialah salah satu negara berkembang, kurang lebih wilayahnya merupakan perairan. Jenis transportasi sangat memadai untuk jarak jauh, antar pulau ataupun antar daerah ialah transportasi udara serta transportasi laut. Oleh karena itu bandar udara merupakan sarana terpenting dalam transportasi udara demi kepentingan perhubungan baik antar pulau maupun antar negara.

Bandara Internasional Minangkabau (BIM) adalah bandara bertaraf internasional dan merupakan bandara umum yang beroperasi selama 18 jam (05.00-24.00 WIB) setiap hari. Bandara internasional Minangkabau ini berjarak 23 km dari pusat kota Padang terletak di wilayah Ketaping, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman. Bandara Internasional Minangkabau memiliki parkir yang cukup luas.

Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat menjadikan Bandara Internasional Minangkabau sebagai pintu gerbang transportasi udara guna kepentingan pemerintahan dan peningkatan perekonomian masyarakat. Peningkatan penggunaan transportasi udara setiap tahunnya menyebabkan semakin tingginya aktivitas penumpang pada terminal penumpang bandar udara, termasuk terminal penumpang Bandar Udara Internasional Minangkabau. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Standar Pelayanan adalah

tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara sesuai PM Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas (Subekti, 2018).

Penilaian kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa dapat diperoleh dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sedangkan untuk evaluasi kualitas pelayanan dapat dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Bandara Internasional Minangkabau Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi terhadap kualitas pelayanan di terminal Bandara Internasional Minangkabau menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?
2. Bagaimana tingkat pelayanan dan kinerja di Bandara Internasional Minangkabau sesuai dengan variabel yang ditentukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada terminal Bandara Internasional Minangkabau.
2. Penelitian ditunjukkan kepada pengguna jasa yang telah melakukan penerbangan di Bandara Internasional Minangkabau pada tahun 2022-2023.
3. Metode yang digunakan yaitu metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA)
4. Standar yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Peraturan Menteri No.69 Tahun 2013 Tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi terhadap kualitas pelayanan di terminal Bandara Internasional Minangkabau dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Menganalisis tingkat pelayanan dan kinerja di Bandara Internasional Minangkabau sesuai dengan variabel yang ditentukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah Meningkatkan pengetahuan penulis mengenai analisa terhadap tingkat kepuasan, kualitas serta pelayanan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu acuan pihak Bandara Internasional Minangkabau untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan penumpang.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang menunjang pada pembuatan tugas akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan pengerjaan tugas akhir dari awal hingga akhir disertai dengan penjelasan metode yang digunakan.

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

Bab ini berisikan tentang uraian dari studi kasus yaitu penilaian kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa dapat diperoleh dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sedangkan untuk evaluasi kualitas pelayanan dapat dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari pengerjaan tugas akhir dan saran kedepannya terhadap pengerjaan tugas akhir.