

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *GROUND HANDLING*
STAFF BANDAR UDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU**

TUGAS AKHIR



Oleh :
REZKI EDWIN
1410931007

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *GROUND HANDLING*
STAFF BANDAR UDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU**

TUGAS AKHIR

*Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Bandar Udara merupakan area tertentu yang digunakan sebagai keberangkatan, kedatangan maupun pergerakan pesawat. Fungsi bandara yaitu sebagai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan perusahaan. Indonesia memiliki 298 bandar udara, salah satu bandar udara yang bertaraf internasional di Indonesia yaitu Bandar Udara Internasional Minangkabau. Penumpang Bandar Udara Internasional Minangkabau setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Bandar Udara Internasional Minangkabau merupakan bandara yang mengutamakan pelayanan yang diberikan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 pasal 3 mengatur tentang standar pelayanan, namun standar pelayanan yang dinilai dalam bentuk fasilitas yang telah disediakan oleh PT Angkasa Pura II. Selain permasalahan fasilitas yang ada, juga terdapat keluhan penumpang terhadap kinerja staf bandara Internasional Minangkabau. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 100 responden, setelah itu dilakukan pengolahan data menggunakan metode fuzzy servqual dan penentuan prioritas perbaikan menggunakan metode important performance analysis. Hasil yang didapatkan yaitu dari 15 indikator pernyataan yang ada, semua nilai servqual bernilai negatif dan terdapat 5 indikator yang harus menjadi prioritas perbaikan. Indikator yang harus diprioritaskan yaitu petugas membantu penumpang yang terlihat kebingungan di terminal bandar udara, informasi pelayanan yang diberikan mampu memberikan rasa aman, pelayanan yang diberikan memberikan rasa nyaman bagi penumpang dengan nilai, Petugas memberikan informasi yang diperlukan penumpang dan Petugas airlines melayani dengan sigap dan cepat. Usulan perbaikan yang harus dilakukan yaitu memberikan pelatihan kemudian melakukan follow up, pengawasan dan evaluasi terhadap petugas serta melakukan pembaharuan informasi dan edukasi kepada masyarakat.

Kata kunci : Bandar Udara, Kualitas, Pelayanan, Fuzzy, Servqual.

ABSTRACT

Airports are certain areas that are used as departures, arrivals and aircraft movements. The function of the airport is as the administration of government and business activities. Indonesia has 298 airports, one of the international standard airports in Indonesia, namely the Minangkabau International Airport. Users of the Minangkabau International Airport each year always increase. Minangkabau International Airport is an airport that prioritizes services provided. Minister of Transportation Regulation Number PM 178 of 2015 article 3 regulates service standards, but service standards are assessed in the form of facilities provided by PT Angkasa Pura II. In addition to the problems of existing facilities, there are also complaints from passengers about the performance of Minangkabau International airport staff. The questionnaire was distributed to 100 respondents, after which data processing was performed using the fuzzy servqual method and prioritizing improvements using the important performance analysis method. The results obtained are from the 15 indicator statements that exist, all servqual values are negative and there are 5 indicators that must be the priority of improvement. Indicators that must be prioritized are officers who help passengers who appear confused at airport terminals, information services provided are able to provide security, services provided provide a sense of comfort for passengers with value, Officers provide information needed by passengers and Airlines officers serve swiftly and quickly . Proposed improvements that must be made, namely providing training then conducting follow-up, monitoring and evaluation of officers and conducting information and education updates to the community.

Keywords : Airport, Quality, Service, Fuzzy, Servqual.

