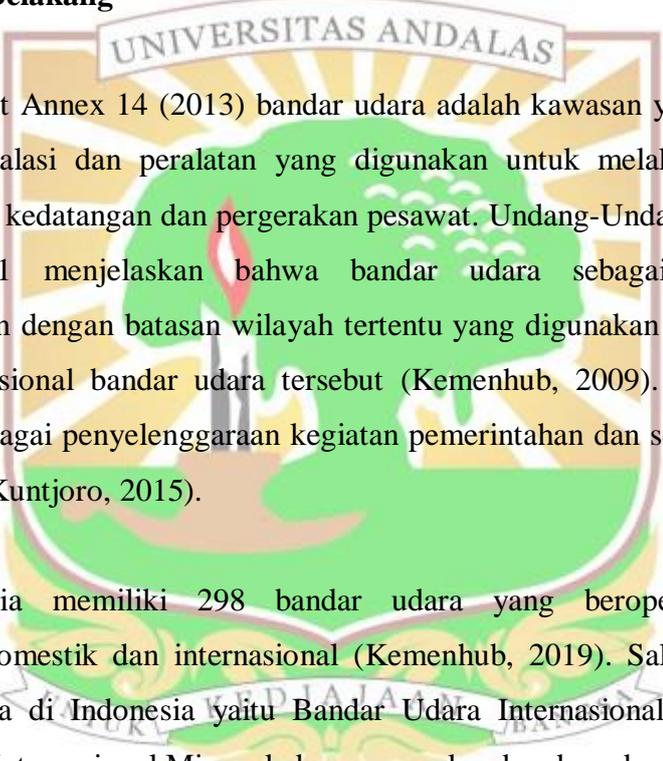


# BAB I

## PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan ini terdiri dari latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang

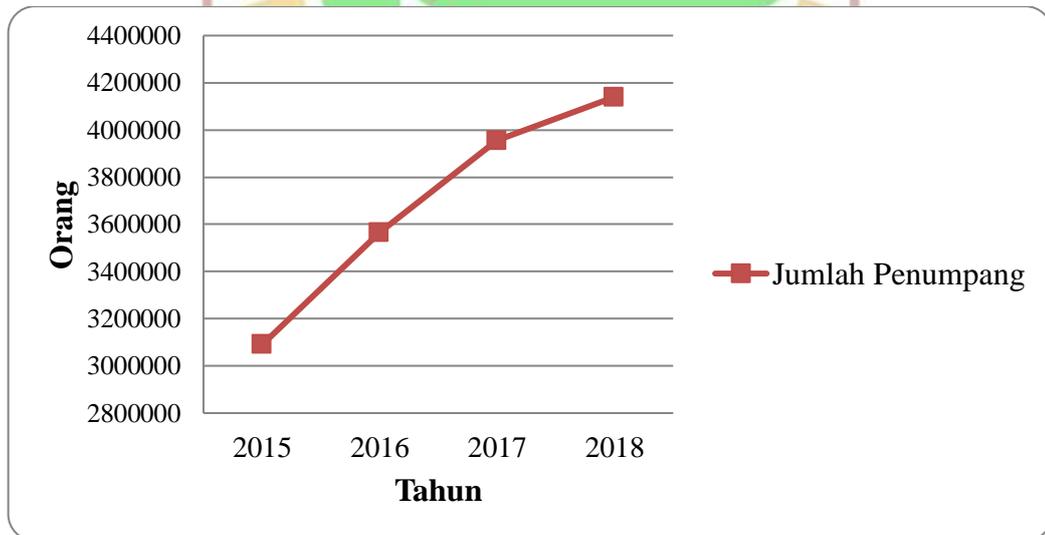


Menurut Annex 14 (2013) bandar udara adalah kawasan yang terdiri dari bangunan, instalasi dan peralatan yang digunakan untuk melakukan kegiatan keberangkatan, kedatangan dan pergerakan pesawat. Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Pasal 1 menjelaskan bahwa bandar udara sebagai kawasan di daratan/perairan dengan batasan wilayah tertentu yang digunakan sebagai tempat kegiatan operasional bandar udara tersebut (Kemenhub, 2009). Fungsi bandar udara yaitu sebagai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan sebagai kegiatan perusahaan (Kuntjoro, 2015).

Indonesia memiliki 298 bandar udara yang beroperasi melayani penerbangan domestik dan internasional (Kemenhub, 2019). Salah satu bandar udara yang ada di Indonesia yaitu Bandar Udara Internasional Minangkabau. Bandar Udara Internasional Minangkabau merupakan bandar udara yang memiliki taraf internasional utama di Provinsi Sumatera Barat. Bandar Udara ini melayani penerbangan dari dan ke Kota Padang. Bandar Udara ini memiliki luas 4,27 km<sup>2</sup> dengan landasan pacu sepanjang 2.750 m dengan lebar 45 m. Bandar Udara Internasional Minangkabau memiliki luas terminal sebesar 12.570 m<sup>2</sup> yang berkapasitas sekitar 2,5 juta penumpang setiap tahunnya.

Bandar Udara Internasional Minangkabau merupakan salah satu bandara yang berada dalam naungan PT. Angkasa Pura II. Setiap bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II memiliki visi yaitu “ The Best Smart Connected Airport

Operator in The Region”. Dapat dikatakan bahwa visi PT Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang. Hal ini tentunya membuat pihak Bandara Internasional Minangkabau untuk selalu mengutamakan dalam hal pelayanan. Jumlah penumpang bandara selalu mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 1.1**. Hal ini tentunya membuat pihak bandara harus siap dalam menghadapi pertumbuhan tersebut. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT Angkasa Pura II harus memberikan keutamaan serta prioritas dalam hal pelayanan. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan karena hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa itu sendiri (Hayati, 2016).



**Gambar 1.1** Grafik Pertumbuhan Penumpang Bandar Udara Internasional Minangkabau (Sumber : PT Angkasa Pura II)

Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang bandara Internasional Minangkabau setiap tahunnya, PT Angkasa Pura II menampung berbagai keluhan yang diberikan oleh penumpang. Terdapat berbagai macam keluhan yang telah diterima oleh pihak bandara, baik terhadap fasilitas yang ada maupun pelayanan

yang diberikan oleh staf bandara. Keluhan pengguna bandara tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.1**.

**Tabel 1.1** Rekapitulasi Keluhan Secara Umum Penumpang Bandara Internasional Minangkabau

No	Keluhan	Jenis Keluhan
1.	Fasilitas	Mushola, Toilet, Wifi, Tempat Sampah, Tempat Bermain Anak-anak, <i>Trolley</i> , Area Makan, Area Parkir, <i>Check-in Counter</i> , Area Pengambilan Bagasi.
2.	Pelayanan	Keramahan, Kerapian, Sopan Santun.

(Sumber : PT Angkasa Pura II)  
(rekapitulasi lengkap dilampirkan pada Lampiran A)

Berdasarkan laporan keluhan penumpang bandara tersebut terlihat bahwa masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat. Hal tersebut tentunya membuat pengelola bandara harus selalu memberikan pelayanan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilham Wahyudi selaku petugas pada bagian *Terminal Inspection Service Officer* bahwasannya terdapat lebih dari 100 yang melayani penumpang setiap harinya. Seiring dengan pertumbuhan penumpang bandara setiap tahunnya dan ramainya aktivitas bandara, oleh karena itu pengelola bandara harus mampu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan serta meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh staf bandara.

Berdasarkan laporan keluhan penumpang bandara Internasional Minangkabau tahun 2018, secara umum terdapat permasalahan terhadap fasilitas dan kinerja staf bandara. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 mengatur tentang standar pelayanan pengguna jasa bandara. Standar pelayanan tersebut ditujukan kepada pengguna jasa bandara yang mulai memasuki area pelayanan di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan pada terminal bandara. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 pasal 3, penilaian standar pelayanan yang dilakukan yaitu bentuk pelayanan terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh PT Angkasa

Pura II. Tidak hanya bentuk pelayanan berupa fasilitas, namun pihak bandara harus memberikan kualitas pelayanan yang baik oleh staf. Hal ini bertujuan guna diakui secara global serta sebagai strategi untuk menginspirasi dan meyakinkan para penumpang agar menggunakan layanan mereka (Sricharoenpramong, 2018). Pelayanan penumpang yang ada di terminal bandara dilakukan oleh *ground handling staff* dan merupakan pelayanan *pre flight*. Pelayanan yang diberikan mulai dari info produk, info tiket serta pelayanan sebelum penerbangan seperti pelayanan *check-in*, pelayanan bagasi maupun pelayanan informasi melalui pengeras suara bandara. Oleh karena itu peneliti ingin mengembangkan lebih lanjut terkait menganalisis kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Minangkabau. Peneliti hanya berfokus terhadap keluhan kinerja staf yaitu terhadap *ground handling staff* dengan responden penumpang yang akan melakukan keberangkatan. Hal ini dikarenakan responden telah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh *ground handling staff* sebelum melakukan penerbangan. Penelitian juga berguna meningkatkan kualitas pelayanan bandara terhadap penumpang sehingga memberikan pelayanan yang berkualitas untuk penerbangan domestik maupun internasional.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan *ground handling staff* Bandara Internasional Minangkabau dan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Bandara Internasional Minangkabau.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan *Ground Handling Staff* pada Bandara Internasional Minangkabau.

2. Memberikan Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Ground Handling Staff* pada Bandara Internasional Minangkabau.

#### 1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk mengkaji kinerja *Ground Handling Staff* pada terminal Bandara Internasional Minangkabau.
2. Penelitian hanya ditujukan kepada penumpang yang akan melakukan keberangkatan penerbangan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari enam bab yang dijelaskan sebagai berikut :

##### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

##### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

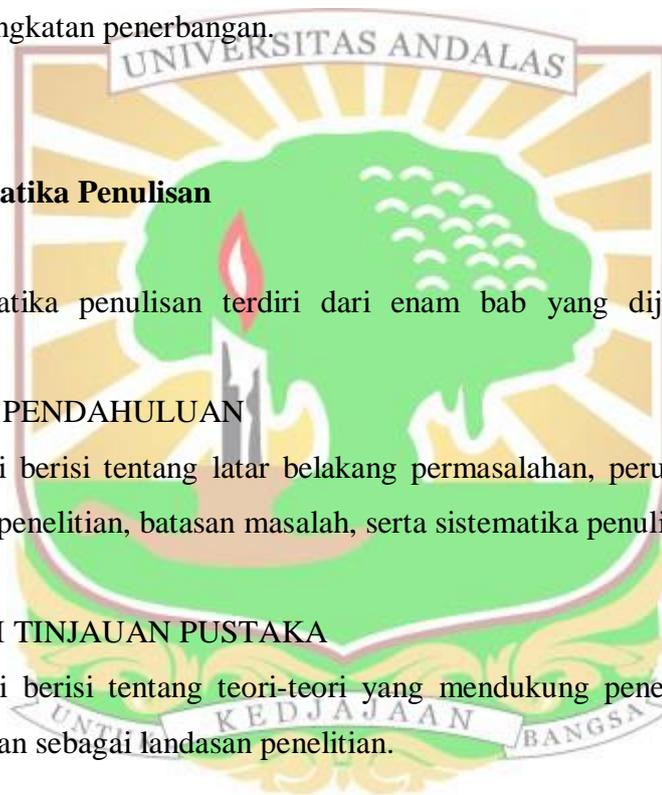
Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian dan dapat dijadikan sebagai landasan penelitian.

##### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian yang disusun secara sistematis.

##### BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang pengumpulan data penelitian, uji validasi dan reabilitas, perhitungan kualitas pelayanan serta penentuan prioritas perbaikan.



## BAB V ANALISIS

Bab ini berisi tentang analisis kualitas pelayanan dan prioritas perbaikan pada Bandara Internasional Minangkabau.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran guna penelitian selanjutnya.

