

TUGAS AKHIR

**ANALISA KINERJA TERMINAL 2 BANDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO - HATTA DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

Diajukan sebagai syarat untuk mengambil gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun Oleh :

SHINTA PERMATA

UNIVERSITAS

41119120003

MERCU BUANA

Dosen Pembimbing



Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisa Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Disusun oleh :

Nama : SHINTA PERMATA
NIM : 41119120003
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 14 Agustus 2021.

Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui

Ketua Penguji



Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.



Dr. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shinta Permata
Nomor Induk Mahasiswa : 41119120003
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 16 Agustus 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Shinta Permata

ABSTRAK

Judul : Analisa Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), Nama : Shinta Permata, Nim : 41119120003, Dosen Pembimbing : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa kualitas kinerja yang diberikan oleh operator Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta dan persepsi penumpang terhadap kinerja tersebut. Pedoman yang digunakan pada penelitian ini adalah Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan pengguna jasa banda udara yang menjadi acuan untuk melakukan evaluasi kinerja bandar udara yang beroperasi di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang memiliki frekuensi perjalanan >3 kali dalam kurun waktu satu tahun melalui Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta. Metode yang digunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil pengamatan terdapat 4 fasilitas yang belum sesuai standar PM No.178 Tahun 2015 diantaranya jumlah ketersediaan trolley dan luas lahan parkir, dan juga fasilitas sholat dan air minum gratis yang memang tidak difungsikan untuk mencegah penularan Covid-19. Berdasarkan analisis CSI indeks kepuasan penumpang sebesar 86,46% hal ini menggambarkan bahwa penumpang sangat puas dengan kinerja pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh petugas Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta pada masa pandemi Covid-19. Analisis IPA menunjukkan pada kuadran I terdapat 2 variabel dengan kualitas kinerja masih dirasa kurang memuaskan dan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan, yakni Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah ditemukan baik secara visual maupun audio (nama maskapai, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute penerbangan, status penerbangan); dan Petugas memberikan informasi yang jelas dan akurat

Kata Kunci: Bandara Internasional Soekarno-Hatta; Kualitas Kinerja; Kepentingan penumpang; *Importance-performance Analysis* (IPA); dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Title : Analysis of Terminal 2 Performance at Soekarno - Hatta International Airport during the Covid-19 Pandemic Using the Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods, Name : Shinta Permata, Nim : 41119120003, Lecture : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

The purpose of this research is to examine the quality of services provided and passenger's perceptions of the services provided by Terminal 2 Soekarno - Hatta International Airport officers during the Covid-19 pandemic. The reference standard used in this research is PM No. 178 of 2015 from the Ministry of Transportation Republic of Indonesia which is the reference to obtain an evaluation about the suitability of service quality at an airport operating in Indonesia. The methods used are Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Questionnaires were distributed to 100 respondents which were calculated based on the Slovin formula, only passengers who had traveled at least 3 times through Terminal 2 Soekarno – Hatta International Airport within a year were involved as respondents.

Based on the observations, there are 4 facilities that do not meet the standards of PM No.178 of 2015 which is number of trolleys and parking area provided, also including prayer facilities and free drinking water which are not functioned to prevent the transmission of Covid-19. Based on the CSI analysis obtained 86.46% passenger satisfaction index, this CSI number illustrates that passengers are very satisfied with the overall service performance provided by the Soekarno - Hatta International Airport Terminal 2 officers during the Covid-19 pandemic. Meanwhile, the IPA analysis shows that in quadrant I there are 2 variables which the performance quality is still considered unsatisfactory and is a high priority to improve its performance, which is the availability of clear and easy to find information both visually and audio; and officers providing clear and accurate information.

Keywords: *Soekarno-Hatta International Airport;Performance Quality;Passenger Interests;Importance Performance Analysis (IPA);and Customer Satisfaction Index (CSI).*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisa Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Satu (S-1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin berterima kepada :

1. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Reguler 2 Universitas Mercu Buana yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan Tugas Akhir sehingga penulisan Tugas Akhir berjalan dengan lancar.
2. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., MT. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan selalu bijaksana dalam memberikan bimbingan serta nasihat selama penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan Tugas Akhir.

4. Ibu yang sangat penulis sayangi, terima kasih atas doa, semangat, dorongan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis, dan kasih sayang yang tidak terhingga selama ini.
5. PT Angkasa Pura II (Persero) yang telah membantu memberikan data – data yang dibutuhkan oleh penulis dan memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta.
6. Teman – teman yang sudah bersedia direpotkan untuk membantu penyebaran kuesioner penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun akan sangat diharapkan oleh penulis untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan dapat menambah wawasan serta referensi bagi pembaca khususnya bagi masa depan penulis juga.



Jakarta, Agustus 2021

Shinta Permata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	I-5
1.7 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Bandar Udara	II-1
2.2 Fungsi Bandar Udara	II-2
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-3
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-3
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	II-4
2.6 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara	II-7
2.7 Teknik Sampling	II-14
2.7.1 Importance Performance Analysis (IPA)	II-14
2.7.2 Analisis <i>Costumer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	II-18

2.8	Validitas dan Reliabilitas	II-20
2.8.1	Uji Validitas	II-21
2.8.2	Uji Reliabilitas.....	II-21
2.9	Kerangka Berfikir.....	II-22
2.10	Penelitian Terdahulu	II-23
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Tinjauan Umum	III-1
3.2	Lokasi Penelitian.....	III-2
3.3	Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data	III-2
3.3.1	Instrumen penelitian	III-2
3.3.2	Pengumpulan Data	III-3
3.4	Pengolahan Data.....	III-4
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Jumlah Responden	IV-1
4.2	Jumlah Penumpang Waktu Sibuk Terminal 2	IV-1
4.3	Standar Pelayanan Penumpang Terminal 2.....	IV-2
4.3.1	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	IV-2
4.3.2	Kenyamanan.....	IV-4
4.3.3	Fasilitas Pemberi Nilai Tambah	IV-8
4.3.4	Kapasitas Terminal.....	IV-11
4.4	Analisis Umum	IV-12
4.4.1	Analisis Karakteristik Responden	IV-12
4.5	Analisis Uji Validitas dan Uji Realibilitas	IV-15
4.5.1	Analisis Uji Validitas	IV-15
4.5.2	Analisis Uji Reliabilitas	IV-16
4.6	Analisis dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-17
4.6.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	IV-17
4.6.2	Perhitungan Rata-Rata Atribut	IV-35
4.6.3	Perhitungan Tingkat Prioritas.....	IV-39
4.7	Analisis dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	IV-44

4.8	Perbandingan Analisa Metode IPA dan CSI.....	IV-47
BAB V PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-I
LAMPIRAN	Lampiran-I



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Standar Pelayanan Angkutan Udara Dalam Negeri Di Bandar Udara	II-6
Tabel 2.2. Instrument skala likert	II-15
Tabel 2.3. Indeks Kepuasan Penumpang	II-19
Tabel 2.4. Skala <i>Costumer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	II-20
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu	II-23
Tabel 4.1. Populasi Penumpang Terminal 2	IV-1
Tabel 4.2. Jumlah Penumpang Waktu Sibuk	IV-1
Tabel 4.3. Jumlah Kursi Ruang Tunggu	IV-1
Tabel 4.4. Hasil Pengamatan Proses Keberangkatan dan Kedatangan	IV-3
Tabel 4.5. Jumlah Trolley	IV-4
Tabel 4.6. Luas Lahan Parkir	IV-5
Tabel 4.7. Hasil Pengamatan Fasilitas Keamanan	IV-5
Tabel 4.8. Hasil Pengamatan Fasilitas Pemberi Nilai Tambah.....	IV-8
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Kapasitas Terminal	IV-11
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kinerja(X) dan Kepentingan(Y) Terminal 2	IV-15
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja(X) dan Kepentingan(Y) Terminal 2.....	IV-17
Tabel 4.12. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Bukti Langsung/Fisik (<i>Tangibles</i>)	IV-18
Tabel 4.13. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Penumpang Dimensi Bukti Langsung/Fisik (<i>Tangibles</i>)	IV-19
Tabel 4.14. Tingkat Prestasi Kinerja Dimensi Bukti Langsung/Fisik (<i>Tangibles</i>)	IV-21
Tabel 4.15. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	IV-25
Tabel 4.16. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	IV-25
Tabel 4.17. Tingkat Prestasi Kinerja Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	IV-26
Tabel 4.18. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-27

Tabel 4.19. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-28
Tabel 4.20. Tingkat Prestasi Kinerja Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	IV-29
Tabel 4.21. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	IV-30
Tabel 4.22. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) IV-31	
Tabel 4.23. Tingkat Prestasi Kinerja Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	IV-31
Tabel 4.24. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>)	IV-33
Tabel 4.25. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>) IV-33	
Tabel 4.26. Tingkat Prestasi Kinerja Dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>)	IV-34
Tabel 4.27. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Penumpang.....	IV-35
Tabel 4.28. Perbandingan Hasil Metode Perhitungan IPA dan CSI.....	IV-48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Cartesius “ <i>Importance – Performance Analysis</i> ”	II-17
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir.....	II-22
Gambar 3.1. Diagram Alir	III-1
Gambar 3.2. Lokasi Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno – Hatta	III-2
Gambar 4.1. Diagram Responden Menurut Jenis Kelamin	IV-12
Gambar 4.2. Diagram Responden Menurut Usia.....	IV-13
Gambar 4.3. Diagram Responden Menurut Pendidikan	IV-13
Gambar 4.4. Diagram Responden Menurut Pekerjaan	IV-14
Gambar 4.5. Diagram Frekuensi Perjalanan (1 Tahun Terakhir)	IV-14
Gambar 4.6. Diagram Kesesuaian Tingkat Kinerja Pelayanan Dan Tingkat Kepentingan Penumpang	IV-38
Gambar 4.7. Diagram Cartesius “ <i>Importance Performance Analysis</i> ”	IV-39



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian *Importance – Performance Analysis* (IPA) Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta Lampiran - I
2. Dokumentasi Fasilitas Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta Sesuai Standar PM No 178 Tahun 2015 Lampiran - III
3. Dokumentasi Foto..... Lampiran V
4. Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%..... Lampiran XIX
5. Surat Jawaban Penelitian Mahasiswi Universitas Mercu Buana a.n Shinta Permata Lampiran XX
6. Kartu Asistensi Lampiran XXI

