

## Qualitative indicators at Soekarno-Hatta international airport = Kualitatif indikator di bandara internasional Soekarno Hatta

Galuhwati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20403980&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Bandara Soekarno-Hatta sebagai bagian dari internasional airport, merupakan prasarana yang penting untuk transportasi. Sebagai suatu sistem yang penting dalam transportasi udarayang harus mempunyai tempat (terminal, landasan pacu, taxiways). Disamping fasilitas bandara setiap operator harus memperhatikan kualitas pelayanan. Sistem transportasi udara tidak bisa terpisahkan dari adanya bandara sebagai fasilitas utama. Meskipun demikian bandara bukan menandakan tujuan akhir perjalanan seorang penumpang, tetapi bandara adalah tempat yang pertama yang dilihat penumpang. Bandara menjadi bagian dari industri transportasi udara dan sekarang ini banyak orang menggunakan pesawat sebagai pilihan.

Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah bandara terbesar dan tersibuk di Indonesia. Berdasarkan data dari PT. Angkasa Pura, BUMN pengelola bandara sekaligus operator mencatat di tahun 2014 jumlah penumpang mencapai 62.000.000 penumpang. Dimana kapasitas hanya mencapai 18.000.000 juta penumpang. Karena bandara Soekarno-Hatta mempunyai masalah operasional dan non-operasional. Masalah operasional seperti kenaikan jumlah penumpang, tertundanya waktu take-off dan waktu mendarat yang lama sedangkan masalah non-operasional seperti akses ke bandara Soeta susah atau macet, kurangnya taksi maupun transportasi publik.

Kita dapat membayangkan kepadatan dan kemacetan di SHIA dan kondisi yang ada akan mengurangi kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang adalah prasyarat untuk kelanjutan operasi bandara. SHIA memerlukan pengembangan untuk memperbaiki sistem yang ada dan sekarang SHIA mempunyai sistem baru yaitu Grand Design of SHIA. Peneliti sebelumnya telah membahas tentang kuantitatif indikator di SHIA seperti waktu tunggu, waktu proses dan pemanfaatan tempat di terminal menggunakan software simulasi yaitu ProModel versi 7.5.

Dalam penelitian ini akan membahas kualitatif indikator di SHIA untuk melanjutkan penelitian yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel dari kualitas servis sebagai referensi dalam pengembangan.

.....Soekarno-Hatta Airport, in particular international airports, are among the most vital transportation infrastructures. As an essential system of air transport infrastructure they represent the physical site (terminals, runways, taxiways). Besides the airport facilities each operator airport must concern about their service quality. System of air transportation never been separated from the existence of the airport as the main support. Even though the airport is not the final destination, but it represented the first time looked for customer. The airport becomes the part of industry transportation and nowadays a lot of people using air transportation.

Soekarno-Hatta International Airport (SHU) is the biggest and the busiest in Indonesia. Based on data from Angkasa Pura II, the company that manages or as operator SHU that passengers in 2014 amounted 62 million. Whereas the capacity of SHU only 18 million passengers'. Because of that SHIA has operational and non-operational. Operational problems such as increase of passenger's reduced emergency

slots, time delayed take-off and landing. Inw. to wait too long and non-operational problems such as access to SHU, congestion, lack of tmi and transportation public.

We can imagine the density and the congestion in SHM and that conditions will make reducing of passengers' satisfaction. The passenger's satisfaction is an important matter to sustainability operation of the airport. SHIA need improvement to define the performance of the system and now SHIA has a new system called Grand Design of SHU. Previous researchers talked about the quantitative indicators at SHU such as waiting time, processing time, "rt:d" utilization and terminal simulation technique using one of simulation tool, ProModel version 7.5.

In this research will discuss qualitative indicator in SHIA to continue previous research. The objective of this research is to identify the variables of service quality of passenger's service as reference in improving and increasing the service quality that has been provided by SHIA to its consumers and the last objective for looking for the relationship between quantitative and qualitative. The method used in this research is a qualitative model of service quality measurement (SERVQUAL) developed by Parasuraman et al., physical measurements PJP2U service standards established by Director General of Civil Aviation, Republic Indonesia.