

INTISARI

Pengelolaan bandara yang efektif dan efisien merupakan 1 dari 3 misi PT. Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) yang lebih dikenal dengan Bandara Internasional Kertajati, namun penggunaan utilisasi (*occupancy rate*) dari Bandara ini masih sangat kecil. Jika terjadi secara berkelanjutan dalam jangka waktu panjang dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan pengelola bandara imbas dari pendapatan yang rendah sementara biaya operasional tinggi. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui gap antara tingkat kepentingan pelanggan dengan tingkat kinerja perusahaan, dengan tujuan mengusulkan perbaikan – perbaikan yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap produk/jasa yang diberikan perusahaan. Hasil penelitian berupa *matrix IPA* terdapat 8 fasilitas Bandara yang menjadi fokus perbaikan, 20 fasilitas yang perlu dipertahankan. Presentase tingkat kesesuaian Tki Total sebesar $86,23\% < 100\%$ perlu perbaikan untuk menyelaraskan ekspektasi pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Perbaikan fasilitas terminal bandara diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan utilisasi dari sisi darat bandara. Optimalisasi bandara dari sisi udara berupa penyewaan apron, hanggar pesawat, lahan parkir untuk jet pribadi dan penambahan rute penerbangan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan bandara. Harapan penelitian dapat memberikan usulan rencana pembangunan Bandara di masa mendatang bertujuan meningkatkan penggunaan utilisasi Bandara dan meningkatkan kinerja perusahaan darat dan udara, serta mengimplementasikan di Bandara Kertajati.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, *occupancy rate*, tingkat kesesuaian, utilisasi.

ABSTRACT

Effectiveness and efficiency of an airport management is 1 of 3 mission of PT. Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) which better known as Kertajati International Airport, but the use of occupancy rate from this airport still very low. If it is sustained over a long time periode, it can affect the revenue of airport management companies from the impact of low revenues while high operational cost. The Importance-Performance Analysis method determined the gap between customer importance rate and company performance rate, with the aim of proposing improvement that can meet customer expectations for the product / service provided by the company. The result of this study is the IPA matrix are 8 airport facilities that are focus of improvement, 20 facilities are need to be maintained. The percentage of the level of conformity of Total Tki 86,23% < 100% required improvement to be able to balance customer expectations on company performance. Improvements to the airport terminal facilities are expected to optimize the utilization of the land side of the airport. Optimization of the airport from the air side in the form of leasing apron, aircraft hangars, parking lots of private jets and the addition of these flights is expected to increase airport revenues. Hope this research can provide the proposed development plan future service aims to increase the use of service utilization and improve company performance from the ground and air sides, as well as implementing it at Kertajati Airport.

Keywords: *Importance Performance Analysis, occupancy rate, suitability level, utilization.*