

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Bandung merupakan ibu kota Jawa Barat dan salah satu kota besar yang ada di Indonesia. Perkembangan transportasi yang sekarang semakin maju apalagi di Kota Bandung dapat dikatakan cukup pesat dari masa ke masa, ini dapat dilihat dengan terus menerus terjadinya kemacetan lalu lintas. Saat ini Kota Bandung melakukan pembangunan terutama pada penambahan lahan parkir di Bandara Husein Sastranegara.

Bandara Husein Sastranegara merupakan satu-satunya bandara di Kota Bandung yang kini menjadi bandara internasional. Bandara Husein Sastranegara memiliki beberapa gedung di dalamnya terutama akademi penerbangan serta sekolah dan kantor PT. Angkasa Pura II. Selain itu, untuk menunjang para pengguna kendaraan maka disediakan parkir untuk kendaraan mobil dan motor. Dengan kemajuan tingkat penerbangan internasional pada Bandara Husein Sastranegara, pengunjung atau yang akan menggunakan transportasi udara semakin banyak peminatnya, maka permintaan akan kapasitas parkir menjadi bertambah.

Fasilitas parkir dan kualitas pelayanan parkir otomatis menjadi tolok ukur kepuasan konsumen yang berkunjung ke Bandara Husein Sastranegara. Memiliki tempat parkir yang aman, nyaman, dan relatif murah lebih membuat penggunanya berminat, oleh sebab itu perlu diadakan sebuah penelitian terhadap kualitas pelayanan parkir di Bandara Husein Sastranegara. Gambaran umum tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan parkir ini nantinya dapat dijadikan suatu masukan bagi pengelola parkir agar dapat memberikan dan menyediakan pelayanan fasilitas yang lebih baik lagi.

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. menganalisis kemudahan parkir;
2. mengevaluasi kualitas pelayanan parkir.

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian adalah:

1. penelitian dilakukan pada lokasi parkir di Bandara Husein Sastranegara Bandung;
2. pelaksanaan survei dilakukan pada hari Rabu 20 Maret 2019 dan hari Sabtu 23 Maret 2019 pukul 08:00-16:00 WIB;
3. survei pengambilan sampel melalui kuesioner kepada pengguna jasa perparkiran (laki-laki dan perempuan) serta wawancara dengan pengelola dan *supervisor* parkir kendaraan di Bandara Husein Sastranegara Bandung;
4. kuesioner meliputi: kemudahan parkir (informasi dan tempat parkir), petugas parkir (kecekatan dan keramahan), geometri ruang parkir (satuan ruang parkir, lebar pintu masuk, dan lebar gang), keamanan (kendaraan dan pejalan kaki), kenyamanan (penerangan dan jarak berjalan kaki), dan tarif parkir.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah:

Bab I Pendahuluan, membahas latar belakang masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, merupakan teori-teori yang berhubungan dengan materi perparkiran serta kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan parkir.

Bab III Metode Penelitian, berisi diagram alir penelitian, cara penelitian, perencanaan kuesioner, penentuan jumlah sampel, materi penelitian serta lokasi dan waktu penelitian.

Bab IV Analisis Data, membahas analisis kemudahan parkir, kinerja pekerja parkir, geometri ruang parkir, keamanan, kenyamanan serta data tarif parkir.

Bab V Simpulan dan Saran, berisi simpulan dan saran hasil analisis data.