

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bangunan terminal penumpang bandar udara adalah suatu bangunan yang dapat memenuhi berbagai keperluan penumpang dan barang, mulai dari tempat penjualan tiket, pelapor tiket, *boarding pass*, ruang tunggu penjualan *souvenir*, informasi, komunikasi, *cafeteria* dan untuk mengakomodasi keperluan penumpang dan barang, maupun tempat perpindahan antara moda transportasi. Bandara udara merupakan suatu tempat kegiatan-kegiatan dimana saling berhubungan dengan transportasi udara, antara lain untuk *take off and landing position*.

Bandara Udara adalah suatu sistem transportasi udara, atau sebagai pintu gerbang keluar masuknya antara negara, dan juga merupakan salah satu infrastruktur suatu transportasi yang wajib ada di setiap negara karena ini sangat dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Timor Leste merupakan sebuah Negara yang baru yang sedang dalam tahap pembangunan di segala bidang. Pelaksanaan pembangunan tersebut bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata, baik material maupun spiritual. Agar pembangunan tersebut dapat berjalan dengan baik maka diperlukan adanya sarana-prasarana penunjang yang mempunyai peranan penting untuk mendukung dan mempercepat laju pembangunan nasional tersebut.

Salah satu prasarana penunjang yang mempunyai peranan penting untuk mendukung dan mempercepat laju pembangunan nasional di sebuah negara adalah bandar udara.



Gambar 1.1 Peta Lokasi Bandar Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato

Bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato adalah bandar udara yang terletak di Dili ibukota Timor-Leste, dengan waktu operasi 13 jam (05.00-18.00 OTL). Waktu operasi yang singkat ini akibat kurangnya infrastruktur navigasi udara untuk perjalanan malam hari. Bandara Udara ini juga merupakan satu-satunya bandar udara yang dioperasikan di Timor-Leste, sehingga satu-satunya pintu gerbang untuk perjalanan udara ke Dili adalah bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato. Untuk itu perlu perhatian mengenai pelayanan dan penyediaan fasilitas yang baik dan nyaman untuk semua penumpang yang keluar dan masuk ke Dili.



Gambar 1.2 Bandar Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato Dili

Penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada setiap pengguna terminal bandar udara merupakan produk yang dihasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada pendapatan bandar udara. Pengaturan bandar udara meliputi memberi pelayanan kepada pengguna jasa, merawat fasilitas yang ada, sehingga tetap terjaga, pengembangan bandar udara sangat diperlukan dalam meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa bandar udara.

Namun di bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato, fasilitas yang tersedia dan pelayanan yang diberikan masih kurang para pengguna maupun pengelola fasilitas kurang menjaga dan memelihara fasilitas bandar udara yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan para pengguna jasa bandar udara.

Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah analisis untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak bandar udara kepada penumpang / pengguna jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan para penumpang bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato terhadap tingkat pelayanan fasilitas di jalur kedatangan penumpang.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di terminal kedatangan bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato.
2. untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan dan kepuasan penumpang, dan juga untuk mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga peneliti dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

1. lokasi penelitian berada di bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato, Dili,
2. daerah pengamat hanya meliputi jalur kedatangan penumpang,
3. pengamatan dilakukan selama 3 hari pada pagi hari, siang hari, dan sore hari (kedatangan terakhir).

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. secara teoritis, penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas pada jalur kedatangan bandar udara internasional Presidente Nicolau Lobato,
2. secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Perhubungan Kota Dili dalam usaha peningkatan pelayanan fasilitas terminal kedatangan sehingga dapat memenuhi keinginan para penumpang.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Dapat dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama, salah satunya yakni penelitian tentang “ANALISIS MENGENAI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS TERMINAL KEDATANGAN DI BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI”, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya, Yogyakarta yang ditulis oleh Alexander Ariwibowo Tahun 2015. Judul tugas akhir ini penulis dapat dikatakan berbeda karena beda lokasi yaitu di Dili Timor Leste.