

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara.

Sebagai negara berkembang, Indonesia saat ini sedang giat dalam melakukan pembangunan dalam segala aspek. Pembangunan tersebut diharapkan dapat menjadikan kehidupan masyarakat yang adil dan makmur. Agar pembangunan tersebut dapat terealisasi maka diperlukan adanya sarana dan prasarana penunjang dalam mendukung dan mempercepat laju pembangunan transportasi.

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hubungan ini terlihat tiga hal berikut : ada muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkutannya, dan ada jalan yang dapat dilalui. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan pengangkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia. Transportasi juga membantu tercapainya pengalokasian

sumber-sumber ekonomi secara optimal. Untuk itu, jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandar udara, dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah oleh Departemen Perhubungan.

Dalam rangka optimasi manfaat transportasi bagi kepentingan manusia khususnya transportasi udara banyak pihak yang terlibat dalam operasi transportasi. Bukan pihak pemerintah saja yang terlibat, akan tetapi pihak swasta juga terlibat. Hal ini dilihat dengan banyak berdirinya maskapai-maskapai penerbangan di dunia yang bertujuan untuk memenuhi permintaan arus transportasi udara yang semakin meningkat kebutuhan pengguna jasa transportasi tersebut untuk melaukan perjalanan ke suatu tempat dengan maksud dan tujuan tertentu.

Kota Ambon merupakan ibukota Provinsi Maluku (Gambar 1.1). Wilayah Maluku meliputi daratan dan juga perairan. Kota Ambon meliputi wilayah di sepanjang pesisir dalam Teluk Ambon dan pesisir luar Jazirah Leitimur dengan total panjang garis pantai 102.7 km. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 luas wilayah Kota Ambon seluruhnya seluas 377 km² dan berdasarkan hasil survey tata guna tanah tahun 1980 luas wilayah daratan Kota Ambon tercatat seluas 359,45 km², dengan jumlah penduduk 411.617 jiwa pada tahun 2015 yang tersebar di 5 kecamatan, 20 kelurahan, dan 30 desa.

Kota Ambon terletak dalam wilayah Pulau Ambon, yang secara geografis berada pada posisi 3° - 4° Lintang Selatan / *Southern Latitude* dan 128° - 129° Bujur Timur / *Eastern Longitude*, memiliki topografi relatif datar, landai sampai miring, bergelombang dan berbukit terjal. Batas-batas wilayah Kota Ambon adalah :

1. Bagian utara :berbatasan dengan Desa Hitu, Hila Kaitetu, Kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku Tengah.
2. Bagian selatan :berbatasan dengan Laut Banda.
3. Bagian timur :berbatasan dengan Desa Suli, Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah.
4. Bagian barat :berbatasan dengan Desa Hatu, Kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku Tengah.

Kota Ambon sebagai kota yang berkembang saat ini tentunya dengan potensi sumber daya alam serta pariwisata dan latar belakang sejarah yang ada pastinya sangat berpotensi kedepannya dalam perkembangan jasa transportasi, khususnya transportasi udara yang dirasa lebih efektif dan efisien karena lebih menghemat waktu dalam perjalanan dibanding dengan transportasi darat dan laut. Dari alasan tersebut sehingga diperlukan bandar udara yang siap untuk menampung jumlah penumpang yang datang maupun pergi melalui bandar udara yang terdapat di Provinsi Maluku.



Gambar 1.1 Peta Kota Ambon

Bandar udara Pattimura adalah bandar udara yang terletak di Kota Ambon. Pengoperasian bandara dimulai dari pukul 06:00 – 23:00 WIT. Saat ini bandar udara Pattimura melayani rute penerbangan antar provinsi di Indonesia maupun antar pulau di Maluku. Dengan klasifikasi bandara *Class IIA/4C*, dengan luas terminal internasional 7.393 m² dan domestik 1.200 m². Dengan dimensi bandara luas *apron* 23.735 m², dimensi *runway* 2500 x 45 m, dan tiga *taxiway* dengan luas totalnya 21470,5 m².

Berdasarkan data bandara yang telah dijelaskan, terlihat bahwa bandar udara Pattimura cukup luas sehingga fasilitas yang ada perlu untuk dioptimalkan lagi untuk kenyamanan. Kenyamanan akan tercipta jika adanya kerjasama dalam hal pengawasan antara pemilik sekaligus pengelola bandara beserta dengan pengguna bandara untuk saling menjaga apa yang telah disediakan.

Dari tahun ke tahun peningkatan jumlah penumpang di bandar udara Pattimura Ambon terus mengalami peningkatan. Dengan adanya peningkatan tersebut perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan akan fasilitas yang ada. Pada jalur terminal kedatangan penumpang ada beberapa permasalahan yang dirasa

perlu adanya perbaikan, seperti ruang *baggage claim area* yang dirasa penumpang cukup sempit sehingga saat jumlah penumpang meningkat akan mengganggu kenyamanan saat pengambilan barang. Selain itu juga ruang *lost and found* untuk kehilangan juga dirasa cukup kecil sehingga diperlukan adanya penambahan luas. Fasilitas umum yang disediakan juga seperti *toilet* di bandar udara Pattimura Ambon masih dirasa masih kurang. Selain itu tingkat kecepatan dalam pengambilan bagasi yang dirasa penumpang masih cukup lama penanganannya dan penambahan fasilitas yang ada dalam menunjang kenyamanan di area kedatangan bandar udara Pattimura. Disamping itu dibagian depan pintu kedatangan bandar udara Pattimura Ambon perlu adanya penataan kembali seperti para pengemudi *taxi* agar lebih terarah dalam mengambil penumpang. Oleh karena itu, perlu adanya analisis mengenai tingkat pelayanan fasilitas dan tingkat kepuasan penumpang akan fasilitas di bandar udara Pattimura Ambon.

Hasil analisis dari penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan mengenai tingkat pelayanan fasilitas di bandar udara Pattimura Ambon, sehingga bila terdapat kekurangan penelitian ini dapat memberikan solusi bagi pihak PT. (Persero) Angkasa Pura, Kota Ambon agar dapat memperbaikinya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pelayanan fasilitas di bandar udara Pattimura pada jalur terminal kedatangan penumpang sudah sesuai dengan standarisasi Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005.
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang di bandar udara Pattimura terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada bandara tersebut dengan ditinjau pada jalur kedatangan penumpang.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian tugas akhir ini memiliki beberapa batasan agar jangkauan penelitian tidak meluas melainkan fokus pada sasaran utama dan dapat diperoleh hasil yang objektif nantinya, adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Lokasi Penelitian berada di Bandar Udara Pattimura, Ambon – Maluku.
2. Daerah pengamatan hanya meliputi jalur terminal kedatangan penumpang bandara.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.
4. Respon terhadap tanggapan para penumpang terhadap pelayanan fasilitas yang sudah disediakan.
5. Pengamatan dilakukan selama 3 hari pada pagi, siang dan sore hari.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan fasilitas di bandar udara Pattimura pada jalur kedatangan penumpang sudah sesuai dengan standarisasi Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang di bandar udara Pattimura terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada bandara tersebut dengan ditinjau pada jalur terminal kedatangan penumpang bandara.
3. Sebagai bahan informasi akan fasilitas apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan tingkat pelayanan bandar udara Pattimura Ambon.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini nantinya dapat digunakan :

1. Bahan pertimbangan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Perhubungan Kota Ambon dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas di bandar udara Pattimura Ambon yang ditinjau pada jalur terminal kedatangan penumpang, sehingga nantinya diharapkan mampu memenuhi kebutuhan wisatawan maupun penumpang yang datang berkunjung ke Kota Ambon.
2. Data tambahan untuk memperbaiki tingkat pelayanan dan fasilitas di bandar udara Pattimura yang ditinjau pada jalur terminal kedatangan bandar udara Pattimura.
3. Rekomendasi untuk peningkatan pelayanan fasilitas di bandar udara Pattimura yang ditinjau pada jalur terminal kedatangan bandar udara Pattimura.

4. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat pelayanan fasilitas pada bandar udara Pattimura yang ditinjau pada jalur terminal kedatangan bandar udara Pattimura.

1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tugas akhir berlokasi di bandar udara Pattimura yang merupakan bandara internasional di Provinsi Maluku yang berpusat di wilayah Kota Ambon.

1.7. Keasian Tugas Akhir

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan antara lain :

1. Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Rendani (Ariwibowo. A, 2015)
2. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Presidente Nicolau Lobato Dili (Bernardo. F, 2017)

Menurut pengetahuan penulis penelitian dengan judul Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Ambon belum pernah dilakukan.