

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia sebagai berkembang saat ini sedang giat melaksanakan pembangunan di segala bidang khususnya pada kawasan timur Indonesia. Pembangunan sarana dan prasarana memiliki peran sangat penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, sosial, budaya, serta kesatuan dan persatuan bangsa terutama sebagai modal dasar dalam memfasilitasi interaksi dan komunikasi antar daerah.

Dukungan sarana dan prasarana terhadap pertumbuhan ekonomi nasional diwujudkan dalam peran jaringan transportasi, baik transportasi darat, laut, maupun udara. Transportasi memungkinkan manusia, barang, dan jasa bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya. Dari ketiga prasarana tersebut, transportasi udara memiliki peran yang sangat penting di provinsi Papua karena alasan efisiensi waktu dan kondisi geografis di provinsi Papua yang masih sulit dijangkau dengan transportasi darat maupun laut.

Transportasi udara mempunyai fungsi ganda, yaitu sebagai unsur penunjang dan unsur pendorong suatu sektor. Peran transportasi udara sebagai unsur penggerak dan penunjang dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan jasa transportasi yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan sektor lain, sekaligus berperan dalam menggerakkan dinamika pembangunan (Abubakar, 2000).

Jasa penerbangan telah menjadi kebutuhan untuk masyarakat luas dari berbagai kalangan, mulai dari kalangan tertentu yang berpendapatan tinggi, menengah sampai rendah. Biaya yang dikeluarkan juga bervariasi tergantung maskapai apa yang digunakan. Hal ini dipengaruhi oleh persaingan berbagai maskapai-maskapai penyedia jasa penerbangan, yang bertujuan untuk memenuhi permintaan konsumen dengan menyesuaikan standar dengan biaya yang dikeluarkan.

Bandar udara internasional Sentani adalah bandar udara yang terletak di kota Sentani, kabupaten Jayapura, Papua. Bandar udara yang berjarak kurang lebih 35 km dari pusat kota Jayapura ini merupakan bandar udara terbesar di Papua dan hubungan utama untuk menuju wilayah pedalaman Papua. Bandar udara ini merupakan bandar udara kelas I (utama) yang mempunyai jam operasional 11,5 jam (06.00-17.30). Luas terminal bandar udara Sentani adalah 14.300 m<sup>2</sup> yang berkapasitas kurang lebih 1.000 orang. (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara)

Sesuai dengan peran bandar udara baik masa kini maupun masa datang, bandar udara dimasa datang akan dikembangkan sesuai dengan tuntutan kebutuhan jumlah penumpang dan barang yang harus dilayani dengan mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang diperlukan sebuah bandar udara. Fasilitas ditinjau dari sisi udara (*airside*), sisi darat (*landside*) serta peralatan penunjang bandar udara. Fasilitas sisi udara antara lain *runway*, *runwaystrip*, *runway end safety area*, *stopway*, *taxiway*, dan *apron*. Fasilitas sisi darat yaitu terminal penumpang, terminal barang/ kargo, *curb side*, dan akses ke bandar udara. (Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024)

Bandar udara Sentani termasuk bandar udara tersibuk di Papua dengan lalu lintas udara datang 2.499 pesawat dan berangkat 2.593 pesawat per bulan Juni 2016 (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara). Sehingga seringkali terjadi keterlambatan pesawat karena lalu lintas udara yang sibuk maupun kondisi cuaca yang buruk. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang pada ruang tunggu keberangkatan, sedangkan kapasitas tempat duduk di ruang tunggu bandar udara Sentani belum memadai. Begitu pula dengan kapasitas *check-in* yang kurang luas yang menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang sehingga menghambat aktivitas pada ruangan tersebut. Rambu petunjuk arah menuju ruang keberangkatan jumlahnya masih kurang serta letak yang terlalu tinggi dan ukuran yang kecil sehingga penumpang kesulitan untuk melihat rambu tersebut. Pelayanan publik seperti toko *souvenir* dan restoran dirasa masih kurang sehingga perlu adanya penambahan untuk meningkatkan pelayanan untuk penumpang. Fasilitas kebersihan di jalur keberangkatan maupun seluruh area bandar udara harus diperhatikan karena masih banyak penumpang maupun pengunjung yang membuang “ludah pinah” sembarangan serta fasilitas toilet yang belum memenuhi standar kebersihan.

Dengan penjelasan di atas, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis mengenai kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal keberangkatan bandar udara internasional Sentani.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berapa jauh tingkat kepuasan para penumpang bandar udara internasional Sentani, Jayapura terhadap tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan penumpang.
2. Apakah tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan penumpang bandar udara internasional Sentani, Jayapura sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

## **1.3. 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 Sentani, Jayapura, Papua.
2. Lokasi pengamatan hanya pada jalur keberangkatan.
3. Tanggapan penumpang bandar udara terhadap fasilitas yang sudah ada.
4. Pengamatan dilakukan selama 3 hari pada pagi hari, siang hari, dan sore hari (keberangkatan terakhir).

## **1.4. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan bandar udara Sentani, Jayapura.

2. Untuk mengetahui apakah pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan bandar udara Sentani Jayapura sudah sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang ada.

### **1.5. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan bandar udara Sentani Jayapura.
2. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dinas perhubungan provinsi Papua untuk meningkatkan fasilitas bandar udara internasional Sentani Jayapura.

### **1.6. Penelitian Sejenis**

Menurut pengamatan penulis dari penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan adalah Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Di Bandar Udara Rendani Manokwari yang disusun oleh Ariwibowo (2005). Dengan demikian sepengetahuan penulis Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani Jayapura, Papua belum pernah dilakukan.