

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari masa ke masa teknologi cenderung semakin berkembang seiring dengan inovasi-inovasi baru yang di temukan oleh manusia. Teknologi transportasi adalah salah satunya. Sekarang banyak kita jumpai teknologi transportasi yang semakin canggih yang tidak lagi hanya menggunakan bahan bakar tetapi sudah menggunakan tenaga listrik.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang meningkatkan pembangunan disegala aspek. Pembangunan transportasi gencar dilakukan tidak hanya berorientasi di pulau jawa tetapi difokuskan juga ke pulau lain seperti sulawesi. Adanya pembangunan yang merata seperti ini diharapkan dapat menunjang sarana dan prasarana demi kesejahteraan masyarakat.

Semakin berkembang zaman, alat transportasi menjadi kebutuhan yang sangat besar bagi kehidupan manusia, sehingga manusia menuntut perlu adanya transportasi yang dapat bergerak cepat agar bisa memaksimalkan waktu yang ada. Transportasi diartikan sebagai perpindahan manusia, hewan, ataupun benda mati seperti barang dari suatu tempat asal menuju tempat yang lain sebagai tujuan. Keberadaan transportasi membantu pergerakan dan aktivitas yang dilakukan manusia untuk berpindah-pindah tempat dengan tidak hanya sampai ke tempat tujuan tetapi dapat sampai sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Fungsi transportasi selain untuk mempermudah aktivitas dan melancarkan arus barang serta arus mobilisasi, juga sebagai penunjang perkembangan pembangunan ekonomi suatu daerah. Pemerataan sarana transportasi menghindari terjadi kesenjangan antar daerah di Indonesia sehingga kesetaraan dan pendapatan ekonomi yang diinginkan dapat menjadi optimal.

Sarana transportasi yang banyak diminati masyarakat salah satunya adalah pesawat. Pemilihan moda transportasi ini menjadi pilihan utama ketika penumpang hendak berpergian jauh dan membutuhkan waktu yang relatif singkat untuk tiba di tempat tujuan. Kondisi yang seperti ini membuat banyak bandara di Indonesia dari yang internasional hingga bandara alternatif menjadi sibuk dengan kegiatan pulang-pergi manusia, maka ini juga mempengaruhi penawaran harga yang dapat menjangkau daya beli dari masyarakat.

Kabupaten Poso adalah sebuah kabupaten di Provinsi Sulawesi Tengah. Data pada tahun 2015 kabupaten ini mempunyai luas sebesar 8.712,25 km² dan berpenduduk sebanyak 229.223 jiwa. Ibu Kota Kabupaten Poso terletak di Kota Poso. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi, kabupaten ini di resmikan pada tanggal 4 Juli 1959 dengan pembagian administratif kecamatan berjumlah 19 dan kelurahan berjumlah 160.

Kota Poso terletak dalam wilayah Sulawesi Tengah, dengan koordinat 1°06'892" – 2°12'53,172" Lintang Selatan / *Southern Latitude* dan 120°05'96" – 120°52'4,8" Bujur Timur / *Eastern Longitude*. Batas-batas wilayah Kota Poso adalah :

1. Sebelah Utara :berbatasan dengan Teluk Tomini dan Provinsi Gorontalo.
2. Sebelah Selatan :berbatasan dengan Kabupaten Morowali dan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Sebelah Timur :berbatasan dengan Kabupaten Tojo Una-Una dan Perairan Teluk Tolo.
4. Sebelah Barat :berbatasan dengan Kabupaten Donggala.

Batas-batas wilayah Kabupaten Poso dapat dilihat seperti Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Peta Kabupaten Poso

Sumber : <https://www.google.com/maps/d/viewer>

Semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari aktivitas manusia dan pergerakan bisnis ditambah melihat potensi pariwisata dan kebudaaannya yang beragam, menjadikan Kabupaten Poso menjadi kabupaten yang kedepannya akan semakin berkembang pesat. Hal ini tentu akan mempengaruhi jalur transportasi khususnya jalur udara. Bandar udara akan mengalami tantangan akan kinerja yang diberikan dan akan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan permintaan akan kebutuhan penerbangan.

Bandar Udara Kasiguncu berlokasi di Kelurahan Kasiguncu, Kecamatan Poso Pesisir, Kabupten Poso. Bandar udara ini berstatus UPBU (Unit Pelayanan Bandar Udara) kelas II yang berada di Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Panjang Landasan Bandar Udara Kasiguncu adalah 1.850 m yang mampu melayani pesawat jenis ATR 72-500 dan mempunyai elevasi 9,07 mdpl.

Keberadaan bandar udara Kabupaten Poso menjadi sangat penting untuk menunjang arus lalu lintas antar provinsi maupun kabupaten. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi yang memadai maka kenyamanan dan kepuasan pengguna akan fasilitas bandar udara menjadi hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pada jalur terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang ada beberapa permasalahan yang dirasa perlu adanya perbaikan, seperti *check in area* kurang luas ketika penumpang melakukan *check-in counter* karena pada saat penumpang meningkat antrian yang terjadi cukup panjang sehingga menghalangi jalan penumpang lain dari tempat pengecekan ke arah *toilet* ataupun menuju ruang tunggu setelah melakukan *check-in*. Koridor menuju ruang tunggu terlalu sempit pada saat mengantri masuk dan cukup mengganggu sehingga perlu penambahan ruang. Selain itu *baggage claim area* dirasa cukup sempit sehingga pada waktu penumpang meningkat akan mengganggu kenyamanan saat pengambilan barang. Fasilitas umum seperti *toilet* sangat dirasa kurang karena hanya terdapat satu *toilet* yang terletak disekitar *check-in area* sedangkan untuk *toilet* yang berada di *hall* keberangkatan dan kedatangan sama sekali tidak dapat digunakan karena pemeliharaan *toilet* yang kurang maksimal dimana tidak tersedia air dan fasilitas *toilet* lainnya yang tidak lengkap seperti tisu, ataupun sabun pencuci

tangan. Dengan kondisi seperti diatas, perlu dilakukan pengkajian tentang fasilitas-fasilitas yang ada di gedung terminal Bandar Udara Kasiguncu, apakah penumpang sudah merasa puas dengan fasilitas-fasilitas yang terdapat pada terminal kedatangan dan keberangkatan lalu apakah fasilitas-fasilitas tersebut sudah sesuai dengan standar teknis menurut peraturan yang ada.

Hasil analisis dari penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan mengenai kepuasan penumpang akan tingkat pelayanan Bandar Udara Kasiguncu, dan dapat memberikan solusi bagi pihak bandara untuk perbaikan fasilitas kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan aktivitas manusia yang semakin meningkat dan berkaitan dengan pekerjaan serta kegiatan bisnis di tambah melihat potensi yang dimiliki Kabupaten Poso, sehingga dapat dipastikan jumlah pesawat penumpang dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Adanya kondisi seperti ini maka permasalahan yang dihadapi Bandar Udara Kasiguncu semakin kompleks yang juga mempengaruhi tingkat pelayanan fasilitas. Berdasarkan pernyataan tersebut diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya evaluasi terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada jalur kedatangan dan keberangkatan Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso.
2. Apakah standar pelayanan fasilitas Bandar Udara Kasiguncu di jalur kedatangan dan keberangkatan sudah sesuai dengan standar teknis menurut Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Mendata fasilitas gedung terminal bandar Udara Kasiguncu apakah sudah sesuai dengan standar teknis dari Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara. Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005.
2. Untuk mengetahui persepsi dan penilaian penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada Bandar Udara Kasiguncu pada jalur terminal kedatangan dan keberangkatan.
3. Memberi Informasi kepada Bandar Udara Kasiguncu terkait fasilitas pada jalur terminal keberangkatan dan kedatangan yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini nantinya dapat digunakan :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membawa pengaruh baik bagi Bandar Udara Kasiguncu maupun pemerintah setempat guna meningkatkan pembangunan daerah dan potensi wilayah.
2. Memberikan informasi tentang fasilitas dan perbaikan apa yang perlu dilakukan pada jalur teminal kedatangan dan terminal keberangkatan Bandar Udara Kasiguncu.
3. Sebagai bahan masukan ataupun pertimbangan bagi Bandar Udara Kasiguncu untuk perencanaan pembangunan dimasa yang akan datang.

4. Untuk memberikan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti maupun pembaca, tentang teknis standar tingkat pelayanan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso yang dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diberikan pada penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso.
2. Data survei penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner yang diberikan kepada responden.
3. Respon merupakan tanggapan para penumpang terhadap standar pelayanan fasilitas yang sudah disediakan.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
5. Wilayah penelitian dilakukan pada jalur terminal kedatangan dan jalur terminal keberangkatan.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan antara lain :

1. Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Pattimura Ambon (Wattimury. Z, 2017) Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

2. Analisis Teknis Standar Pelayanan Gedung Terminal Bandara DR. F. L. Tobing, Kabupaten Tapanuli Tengah (Hasrin, 2016) Tugas Akhir Mahasiswa S2 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah disebutkan di atas yaitu pertama penelitian dilakukan di tempat yang berbeda, kedua penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfactions Index* (CSI) untuk analisis kepuasan penumpang sedangkan kedua penelitian di atas hanya menggunakan 1 metode yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut pengetahuan penulis penelitian dengan judul Kajian Teknis Standar Pelayanan Fasilitas Terminal Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso belum pernah dilakukan sebelumnya.