

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumba Barat Daya merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang beribukotakan Waitabula. Perkembangan di kabupaten tersebut dinilai cukup cepat karena di dukung dengan tersedianya bandar udara dan pelabuhan yang memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam transportasi udara dan laut. Satu-satunya bandara yang berada di Kabupaten Sumba Barat Daya adalah Bandara Tambolaka. Bandara tersebut merupakan peninggalan Jepang pada tahun 1945 dan terus mengalami perbaikan dari tahun 1982 hingga saat ini.

Eksistensi bandar udara tersebut tidak terlepas dari kualitas layanannya, baik dari segi infrastruktur maupun pelayanannya terhadap kebutuhan masyarakat. Semakin meningkatnya jumlah kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa bandar udara tersebut membuat pihak pengelola bandara harus meningkatkan kinerja layanannya.

Kinerja layanan tersebut tidak dapat dinilai dari satu sudut pandang saja yaitu dari sisi perusahaan pengelola bandara tersebut, namun juga dari sudut pandang konsumen. Hal ini berarti konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang disediakan. Dengan demikian citra perusahaan tetap terjaga di mata konsumen.

Namun pada kenyataannya masih ada beberapa faktor pelayanan yang belum memenuhi kepuasan konsumen, khususnya di terminal kedatangan bandara

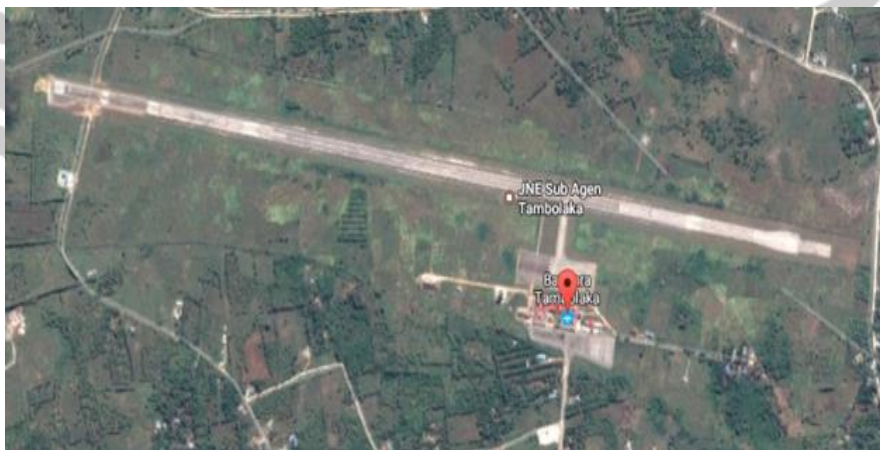
Tambolaka seperti ruang tunggu pengambilan barang (bagasi) yang masih kurang tertata, fasilitas toilet yang kurang baik dan tidak adanya pendingin ruangan (AC).

Dengan penjelasan dan permasalahan diatas maka dilakukanlah penelitian guna mengetahui kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas di bandara Tambolaka khususnya pada terminal kedatangan



Gambar 1.1. Bandar udara Tambolaka Sumba Barat Daya

Sumber : www.google.com



Gambar 1.2. Lokasi Bandara Tambolaka

Sumber : www.google.com

1.2. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas ,maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sejauh mana kepuasan penumpang bandara Tambolaka Sumba Barat Daya terhadap tingkat pelayanan fasilitas khususnya di jalur kedatangan.
2. Sejauh mana kondisi teknis area kedatangan bandara Tambolaka Sumba Barat Daya yang ada saat ini berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005.

1.3. **Batasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas,maka pokok penelitian yang di bahas adalah sebagai berikut.

1. Pengamatan yang dilakukan hanya membahas tentang jalur kedatangan penumpang
2. Mengetahui tanggapan penumpang tentang tingkat pelayanan fasilitas di bandara Tambolaka Sumba Barat Daya
3. Lokasi Penelitian di Bandara Tambolaka,Sumba Barat Daya
4. Pengamatan dilakukan selama 3 hari

1.4. **Tujuan Tugas Akhir**

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di terminal kedatangan bandara Tambolaka,Sumba Barat Daya.
2. Mengetahui kondisi teknis area kedatangan bandara Tambolaka Sumba Barat Daya yang ada saat ini berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penulisan ini adalah :

1. dapat menanbah wawasan dan pengetahuan secara teoritis mengenai pelayanan fasilitas di bandara Tambolaka,Sumba Barat Daya khususnya pada jalur kedatangan.
2. dapat menjadi pedoman bagi pengelola dan pengguna bandara Tambolaka, Sumba Barat Daya.

1.6. Keaslian Tugas Akhir

Berdasarkan pengamatan Penulis bahwa Judul tugas akhir Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandara pernah dilakukan sebelumnya dengan studi kasus yang berbeda yaitu (Bandar udara Rendani Manokwari dan Bandar udara Internasional Presidente Nicolau Lobato Dili) tetapi untuk studi kasus di Bandar udara Tambolaka Sumba Barat Daya belum pernah dibuat.