

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Peran transportasi sangat penting bagi manusia untuk kebutuhan sehari-hari dalam hal perpindahan barang dan jasa. Pada zaman dahulu manusia belum mengenal alat transportasi yang praktis seperti sekarang, manusia membutuhkan waktu yang lama untuk sampai ke tempat tujuannya. Awal mula terciptanya transportasi yaitu dimulai sejak zaman dahulu kala manusia mulai belajar untuk dapat hidup dalam sebuah kelompok dan melakukan perjalanan untuk memenuhi kebutuhannya. Manusia hanya menggunakan moda transportasi darat dan laut. Jika daerah yang dilewati adalah daratan, maka manusia akan menggunakan tenaga hewan atau dengan berjalan kaki, sedangkan jika daerah yang dilewati adalah perairan, maka manusia menggunakan rakit, perahu atau bahkan berenang untuk sampai ke tempat tujuannya.

Semakin berkembangnya zaman, kreativitas dan ilmu pengetahuan manusia dalam kemajuan teknologi. Manusia menciptakan banyak sarana transportasi untuk memudahkan aktivitas dari kehidupan manusia seperti mobil, kereta api, kapal laut, bahkan pesawat terbang. Alat transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia, sehingga manusia menuntut perlu adanya transportasi yang dapat bergerak cepat dan mengefisiensikan waktu yang ada. Keberadaan transportasi sangat membantu pergerakan dan aktivitas yang dilakukan manusia untuk pemindahan barang dan jasa dengan cepat sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Di Indonesia sarana transportasi yang banyak diminati masyarakat salah satunya adalah pesawat terbang. Penumpang yang hendak bepergian jauh dan membutuhkan waktu yang lama lebih memilih menggunakan pesawat karena selain mempersingkat waktu perjalanan, penumpang dapat menghemat tenaga, merasa aman dan nyaman. Jumlah pengguna pesawat terbang yang semakin bertambah membuat banyak bandara sebagai infrastruktur pendukung menjadi sibuk dengan kegiatan pulang-pergi manusia.

Kabupaten Nabire adalah sebuah kabupaten di Provinsi Papua. Kota Nabire terletak bagian punggung dari Pulau Papua dengan koordinat  $134^{\circ}35'$  -  $136^{\circ}33'$  Bujur Timur dan  $02^{\circ}25'$  -  $03^{\circ}56'$  Lintang Selatan. Luas wilayah kota Nabire adalah  $12.075 \text{ km}^2$  dengan jumlah penduduk sebanyak 140.178 jiwa pada tahun 2015 yang tersebar di 15 kecamatan. Kota Nabire memiliki total panjang garis pantai 473 km dan luas lautan 914.056,96 ha. Batas-batas wilayah kabupaten Nabire adalah :

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Teluk Cenderawasih, Kabupaten Yapen dan Kabupaten Waropen
2. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kabupaten Dogiyai
3. Sebelah Barat : berbatasan dengan Provinsi Papua Barat
4. Sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Paniai



Gambar 1.1 Peta Pulau Papua

Nabire adalah sebuah kabupaten yang terus berkembang dan berbenah. Seiring dengan berjalannya waktu pembangunan di Nabire terus meningkat, begitu juga dengan pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk dengan banyaknya pendatang dari luar yang datang. Untuk mendukung pertumbuhan ekonomi di kota Nabire diperlukan sarana dan prasarana transportasi sebagai penunjang utama. Dukungan sarana dan prasarana transportasi terhadap pertumbuhan ekonomi di kota Nabire diwujudkan dalam peran jaringan transportasi, yaitu transportasi darat, laut, maupun udara. Transportasi udara sangat berperan penting karena kondisi geografis di kota Nabire masih sulit dijangkau dengan transportasi darat maupun laut. Transportasi udara 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 dapat menampung jumlah penumpang yang datang maupun pergi melalui bandar udara yang terdapat di kota Nabire.

Bandar udara Douw Atuture adalah bandar udara yang terletak di Kelurahan Morgo, Kecamatan Nabire, Kabupaten Nabire. Pengoperasian bandara dimulai dari pukul 06:30 – 17.00 WIT. Bandar udara ini berstatus UPBU (Unit Pelayanan

Bandar Udara) kelas II yang berada di Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Panjang landasan bandar udara Douw Aturure adalah 1400 m' x 30 m yang mampu melayani pesawat jenis ATR 72-600. Jumlah penumpang yang pulang pergi melalui bandar udara Douw Aturure selama satu tahun terakhir sebanyak 200.447 jiwa.

Keberadaan bandar udara kabupaten Nabire menjadi sangat penting untuk menunjang arus lalu lintas antar kabupaten. Bandar udara ini selalu penuh dengan penumpang dan pengunjung yang datang dan pergi maka perlu adanya fasilitas yang mendukung dan memadai untuk memenuhi kebutuhan penumpang maupun pengunjung karena kepuasan dan kenyamanan pengguna 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 makan antrian yang terjadi cukup panjang sehingga menghalangi jalan penumpang lain yang dari tempat pengecekan ke arah ruang tunggu setelah melakukan *check-in*. Selain itu pada jalur terminal kedatangan yaitu pada ruang *baggage claim area* yang dirasa cukup sempit sehingga saat waktu sibuk jumlah penumpang meningkat akan mengganggu kenyamanan saat pengambilan barang. Kecepatan dalam pengambilan bagasi dirasa masih cukup lama penanganannya. Fasilitas umum seperti *toilet* di bandar udara Douw Aturure juga masih kurang dalam hal kebersihan dan tidak lengkap fasilitas *toilet* lainnya seperti sabun pencuci tangan ataupun *tissue*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna fasilitas bandar udara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## 1.3. Tujuan Penelitian

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

1. mengetahui apakah tingkat pelayanan fasilitas di bandar udara Douw Aturure pada jalur terminal keberangkatan dan jalur kedatangan penumpang sudah sesuai dengan standarisasi Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, SKEP/77/VI/2005.
2. mengetahui tingkat kepuasan penumpang di bandar udara Douw Aturure terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada bandara tersebut dengan ditinjau pada jalur terminal keberangkatan dan jalur kedatangan penumpang bandara.
3. mengetahui fasilitas apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan tingkat pelayanan bandar udara Douw Aturure Nabire.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. sebagai bahan evaluasi bagi pelayanan bandar udara Douw Aturure, Nabire – Papua,
2. sebagai informasi tentang fasilitas dan pelayanan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan pada jalur terminal keberangkatan dan jalur terminal kedatangan bandar udara Douw Aturure, dan

3. sebagai acuan untuk penelitian lanjutan tentang perihal pelayanan bandar udara.

#### 1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini akan dilakukan dengan adanya batasan masalah untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga penulisan Tugas Akhir dapat terarah sesuai dengan tujuan penelitian, batasan masalah meliputi:

1. Lokasi penelitian berada di bandar udara Douw Aturure, Nabire – Papua.
2. Pengamatan meliputi jalur terminal keberangkatan dan jalur kedatangan penumpang bandara.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner dan pengamatan langsung di lapangan.
4. Respon merupakan tanggapan para penumpang terhadap standar pelayanan fasilitas yang sudah disediakan.

#### 1.6. Keaslian Tugas Akhir

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan adalah antara lain :

1. Wattimury (2017), Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara Pattimura Ambon. Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Wairo (2017), Analisis Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, Jayapura, Papua. Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

3. Ruge (2018) Kajian Teknis Standar Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Kasiguncu Kabupaten Poso. Tugas Akhir Mahasiswa S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Menurut pengetahuan penulis penelitian dengan judul Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Bandar Udara Douw Aturure, Nabire, Papua belum pernah dilakukan.

