

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kabupaten Sikka dengan ibu kotanya bernama Maumere merupakan salah satu kabupaten yang merupakan bagian dari wilayah Propinsi Nusa Tenggara Timur yang terletak di daratan Pulau Flores. Wilayah Kabupaten Sikka meliputi daratan dan juga perairan. Kabupaten Sikka merupakan daerah kepulauan dengan total luas daratan 1.731,91 km<sup>2</sup>. Dengan jumlah penduduk 300.328 jiwa, yang tersebar di 21 kecamatan, 147 desa dan 13 kelurahan. (BPS Kabupaten Sikka., 2010).

Kabupaten Sikka dapat ditempuh melalui jalan laut, udara, dan darat. Namun demikian transportasi darat masih belum maksimal untuk digunakan dikarenakan hambatan utama untuk transportasi darat adalah keberadaan banyak pegunungan dan hutan yang harus dilewati, sehingga transportasi yang praktis dapat digunakan secara optimal yaitu melalui laut dan udara. Dengan adanya pelabuhan laut dan bandar udara, kota Maumere menjadi pintu masuk di Pulau Flores. Selain itu kota Maumere juga menjadi regional hubungan di jalan nasional Flores, jalur transportasi utama yang melintasi pulau Flores dari Labuan Bajo di pojok barat sampai ke Larantuka di pojok timur.

Karena banyaknya daerah di Propinsi Nusa Tenggara Timur yang tidak dapat di jangkau melalui laut serta adanya peningkatan kebutuhan akan sarana transportasi udara yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, maka

transportasi udara memegang peranan yang sangat penting di Kabupaten Sikka ini.



Gambar 1.1. Kondisi Jalan Darat ke Maumere

Oleh karena itu keberadaan Bandar Udara Frans Seda di Kabupaten Sikka Propinsi Nusa Tenggara Timur, mempunyai peranan yang sangat penting guna menunjang arus lalu lintas udara antar Propinsi maupun antar Kabupaten yang ada di Propinsi Nusa Tenggara Timur. Bandar Udara Frans Seda sendiri mempunyai geometri bandara yang cukup dan lahan yang cukup memadai untuk pesawat berbadan besar. Saat ini Bandar Udara Frans Seda melayani kedatangan pesawat reguler dari bandar udara Kupang, Waingapu, Makasar, dan Denpasar. Bandar Udara Frans Seda juga merupakan salah satu penunjang dalam pengembangan daerah Kabupaten Sikka.

Bandar Udara Frans Seda Maumere yang saat ini sebagai bandar udara alternative untuk Bandar Udara El Tari Kupang, tentunya kedepan diperhadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari

peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi. Akankah prasarana dan sarana infrastruktur Bandar Udara Frans Seda Maumere mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya?

Untuk mengetahui bagaimana prasarana dan sarana infrastruktur Bandar Udara Frans Seda Maumere dapat meningkatkan kualitas pelayanannya maka diperlukan suatu studi yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada pengguna jasa Bandar Udara Frans Seda Maumere.

### **1. Perumusan Masalah**

Dengan pelaksanaan otonomi khusus bagi Propinsi Nusa Tenggara Timur terutama rencana pengembangan kota Maumere menjadi kota madya, semakin murah harga tiket pesawat dan karena sarana transportasi udara yang melalui Bandar Udara Frans Seda Maumere Kabupaten Sikka relatif lebih lancar dibandingkan Kabupaten lain di Pulau Flores dan menjadi bandar udara alternative bagi Bandar Udara El Tari Kupang, serta dengan melihat potensi yang dimiliki Kabupaten Sikka, maka dapat dipastikan jumlah pesawat, penumpang dan barang dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Dengan adanya peningkatan jumlah pesawat, penumpang dan barang dari tahun ke tahun, maka permasalahan yang dihadapi Bandar Udara Frans Seda Maumere juga semakin kompleks. Berdasarkan pernyataan - pernyataan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan - permasalahan yang ada saat ini, yaitu:

1. Jumlah pesawat, penumpang dan barang yang melalui Bandar Udara Frans Seda Maumere, terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.
2. Terbatasnya sarana dan prasarana transportasi udara, baik sarana fisik maupun manajemen transportasinya dikarenakan adanya peningkatan jumlah penumpang dan barang dari tahun ke tahun.
3. Dengan adanya peningkatan fluktuasi lalu lintas udara, tentunya dapat dirumuskan bahwa faktor - faktor apa saja yang paling mempengaruhi penilaian pelayanan bandar udara terhadap penggunaannya, dan bagaimana persepsi dan ekspektasi pengguna bandar udara terhadap pelayanan bandar udara yang diberikan.

## **2. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan – batasan, sebagai berikut :

1. Pembatasan ruang lingkup materi penelitian
  - a. Pihak pengguna jasa moda transportasi udara adalah responden sebagai penumpang yang menggunakan jasa bandar udara dalam melakukan aktivitas perjalanannya.
  - b. Pihak bisnis jasa penerbangan yang disurvei adalah responden sebagai pihak operator maskapai penerbangan, yang juga secara tidak langsung sebagai pihak pengguna jasa bandar udara.

c. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sampel yang didapat diasumsikan bisa mewakili pandangan responden.

## 2. Pembatasan ruang lingkup wilayah penelitian

Obyek yang diteliti untuk bagian dari pelayanan bandar udara dan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas bandar udara adalah pada sisi darat (*land side*) bandar udara yaitu, identifikasi kinerja pelayanan untuk fasilitas keberangkatan, fasilitas kedatangan, fasilitas barang dan bagasi, ruangan umum terminal pengunjung dan penumpang, tempat parkir dan sirkulasi kendaraan, serta sistem jalan masuk darat ke bandar udara yang dilayani oleh Bandar Udara Frans Seda Maumere.

## **B. Keaslian Penelitian**

Penulis pada tahun 2010 juga telah melakukan penelitian mengenai perencanaan perkerasan fleksibel landas pacu di Bandar Udara Waioti Maumere, dimana saat ini telah berganti nama menjadi Bandar Udara Frans Seda Maumere.

Perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah terdapat pada tujuan penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya bertujuan merencanakan perkerasan fleksibel untuk landas pacu, sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere berdasarkan persepsi dan harapan pengguna jasa dalam hal ini pihak penumpang, dan pihak operator maskapai penerbangan, serta untuk mengukur

persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat kemudian memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere dan pihak maskapai penerbangan untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

### **C. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat antara lain :

1. Penelitian ini kiranya mampu membawa dampak positif sehingga Bandar Udara Frans Seda Maumere ini dapat ditingkatkan pelayanannya dan dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan standar - standar yang berlaku.
2. Selain itu diharapkan dengan adanya penelitian ini yang dimana bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere, dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi pemerintah daerah setempat untuk pengembangan Bandar Udara Frans Seda Maumere dimasa yang akan datang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Dari kondisi di atas maka ada beberapa permasalahan menarik yang ingin dibahas dan diteliti untuk mengetahui kualitas pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere, dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui faktor - faktor yang paling mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere.

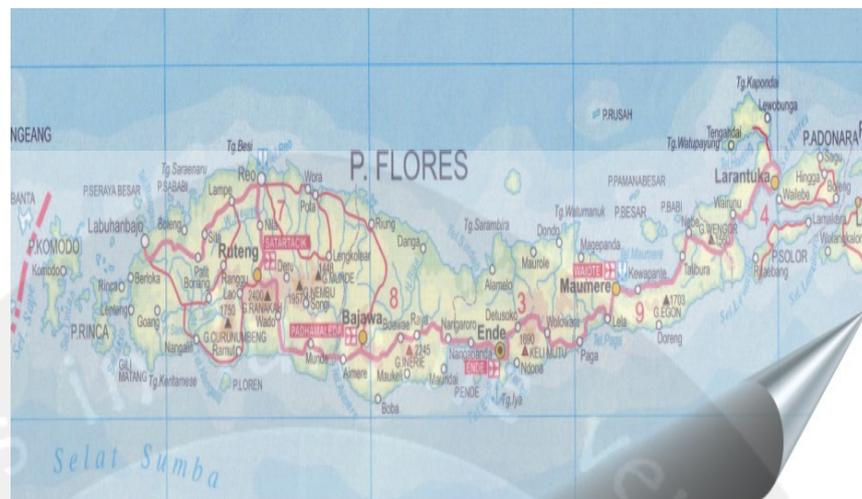
2. Mengetahui persepsi dan ekspektasi pengguna jasa bandar udara dalam menilai pelayanan jasa yang diberikan oleh Bandar Udara Frans Seda Maumere.
3. Mengukur persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat Bandar Udara Frans Seda Maumere, berdasarkan standar teknis dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005.
4. Merumuskan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola Bandar Udara Frans Seda Maumere untuk pelayanan yang diberikan.

#### **E. Lokasi Penelitian**

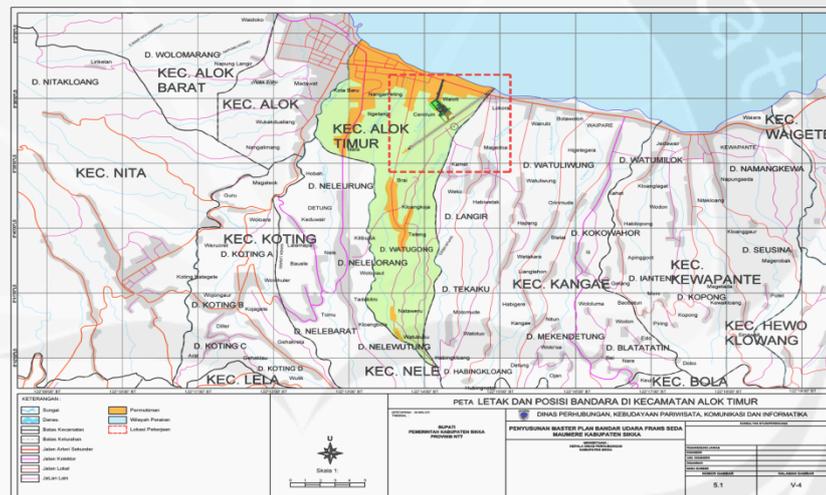
Lokasi penelitian ini adalah di Bandar Udara Frans Seda Maumere, yang terletak di jalan Angka, Kelurahan Waioti, Kecamatan Alok Timur, Kabupaten Sikka, Maumere, Flores, Propinsi Nusa Tenggara Timur.



Gambar 1.2. Peta Propinsi Nusa Tenggara Timur



Gambar 1.3. Gambar Peta Lokasi Penelitian Kota Maumere



Gambar 1.4. Letak dan Posisi Bandar Udara Frans Seda Maumere



Gambar 1.5. Tampak Sisi Depan Bandar Udara Frans Seda Maumere



## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori - teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan masalah, serta beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian diuraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah - langkah pemecahannya.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atas hasil dari pengolahan data yang diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data dimaksud.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan bandar udara.