BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Semarang merupakan ibu kota propinsi Jawa Tengah. Kota Semarang dapat ditempuh melalui jalan laut, udara dan darat. Namun demikian pelayanan transportasi darat yang buruk diakibatkan kemacetan arus lalu lintas karena banyaknya kendaraan bermotor di daratan Pulau Jawa dan juga akses jalan darat yang sering rusak yang diakibatkan karena kelebihan beban muat kendaraan. Hal ini juga terasa pada akses transportasi laut, yang mana banyak terjadi pendangkalan di Laut Jawa yang mengakibatkan waktu tempuh menjadi lebih lama, sehingga transportasi yang praktis dapat digunakan secara optimal yaitu melalui udara. Dengan adanya Bandar Udara, Kota Semarang menjadi salah satu pintu masuk jalur udara di Pulau Jawa.

Karena hal diatas maka kebutuhan akan sarana transportasi udara menjadi semakin meningkat dari tahun ke tahun, maka transportasi udara memegang peranan yang sangat penting. Oleh karena itu keberadaan bandar udara Internasional Ahmad Yani di Kota Semarang Propinsi Jawa Tengah, mempunyai peranan yang sangat penting guna menunjang arus lalu lintas udara antar Propinsi dalam Pulau Jawa atau pulau – pulau di kawasan wilayah Indonesia maupun arus lalu lintas penerbangan internasional.

Bandar udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang saat ini sebagai salah satu bandar udara internasional di Pulau Jawa yang kedepannya

akan diperhadapkan dengan peluang yang akan 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 Internasional Ahmad Yani Semarang mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya ?

Untuk mengetahui bagaimana prasarana dan sarana infrastruktur bandar udara Internasional Ahmad Yani 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 Internasional Ahmad Yani Semarang.

1. Perumusan Masalah

Dengan pelaksanaan otonomi daerah, semakin murahnya harga tiket pesawat dan karena sarana transportasi udara yang melalui bandar udara Internasional Ahmad Yani Semarang relatif lancar serta dengan melihat potensi yang dimiliki Kota Semarang dan Propinsi Jawa Tengah, 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 Internasional Ahmad Yani Semarang 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 Internasional Ahmad Yani Semarang, terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.
2. Kemampuan sarana dan prasarana transportasi udara, baik sarana fisik maupun manajemen transportasinya dalam memberikan pelayanan yang optimal 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 penggunanya, 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 para penumpang pesawat, *air crew, station manager* dan para pengguna terminal kargo.
   b. 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 Internasional Ahmad Yani Semarang.

B. Keaslian Penelitian

Menurut pengamatan penulis dari referensi tulisan maupun tesis yang ada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tesis maupun tulisan dengan judul Analisis Teknis Pelayanan Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, belum pernah dibuat.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat antara lain :

1. Penelitian ini kiranya mampu membawa dampak positif sehingga Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang 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 Internasional Ahmad Yani Semarang, sehingga dapat menjadi

masukkan atau pertimbangan bagi pemerintah setempat untuk lebih pengembangan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dimasa yang akan datang.

D. Tujuan Penelitan

Dari kondisi di atas maka ada beberapa permasalahan menarik yang ingin dibahas dan diteliti untuk mengetahui kualitas pelayanan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, dengan tujuan untuk :

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

E. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, yang terletak di terletak di Jalan Puad Ahmad Yani, Kelurahan Kalibanteng Kulon, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Propinsi Jawa Tengah.

Gambar 1.1. Peta Propinsi Jawa Tengah

Gambar 1.2. Tampak Sisi Depan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

Gambar 1.3. Tampak Sisi Udara Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

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 pustaka – pustaka yang dijadikan pedoman penulisan penelitian ini.

BAB III LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori - teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan masalah dalam penelitian ini.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB V DATA PENELITIAN

Dalam bab ini diperlihatkan data – data yang diambil dari lembaga – lembaga terkait serta data lapangan yang berhubungan dengan penelitian ini .

BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB VII PENUTUP

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