

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang saat ini sedang giat melaksanakan pembangunan di segala bidang. Pelaksanaan pembangunan tersebut bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata, baik material maupun spiritual. Agar pembangunan tersebut dapat berjalan dengan baik maka diperlukan adanya sarana-prasarana penunjang yang mempunyai peranan penting untuk mendukung dan mempercepat laju pembangunan nasional tersebut.

Salah satu prasarana penunjang yang mempunyai peranan penting adalah prasarana perhubungan, baik perhubungan darat, laut, maupun udara. Dari ketiga prasarana tersebut, bandar udara merupakan salah satu prasarana perhubungan yang mempunyai peranan yang cukup penting bagi masyarakat (Rashoky, 2013).

Fungsi dan peranan transportasi udara ini cukup efektif dan strategis dalam kehidupan manusia yaitu sebagai pendorong, penggerak dan penunjang kegiatan pembangunan dalam segala sektor, baik sektor perhubungan, perdagangan, sosial dan ekonomi, maupun lingkungan.

Perkembangan dunia penerbangan sangatlah besar perannya dalam melayani jasa transportasi udara. Hal ini diketahui dengan banyak berdirinya maskapai–maskapai penerbangan di dunia, yang bertujuan untuk memenuhi permintaan arus transportasi udara yang semakin luas jangkauannya dan padat

arus lalu lintasnya. Jasa transportasi udara membuat perjalanan sangat cepat dan efisien terutama untuk perjalanan yang sangat jauh (Utami, 2012).

Kota Manokwari merupakan ibukota Propinsi Papua Barat (Gambar 1.1). Wilayah Papua Barat meliputi daratan dan juga perairan. Kota Manokwari memiliki luas wilayah 14.250,94 km². Dengan jumlah penduduk 238.133 jiwa yang tersebar di 29 kecamatan, 9 keluarahan, dan 413 desa.

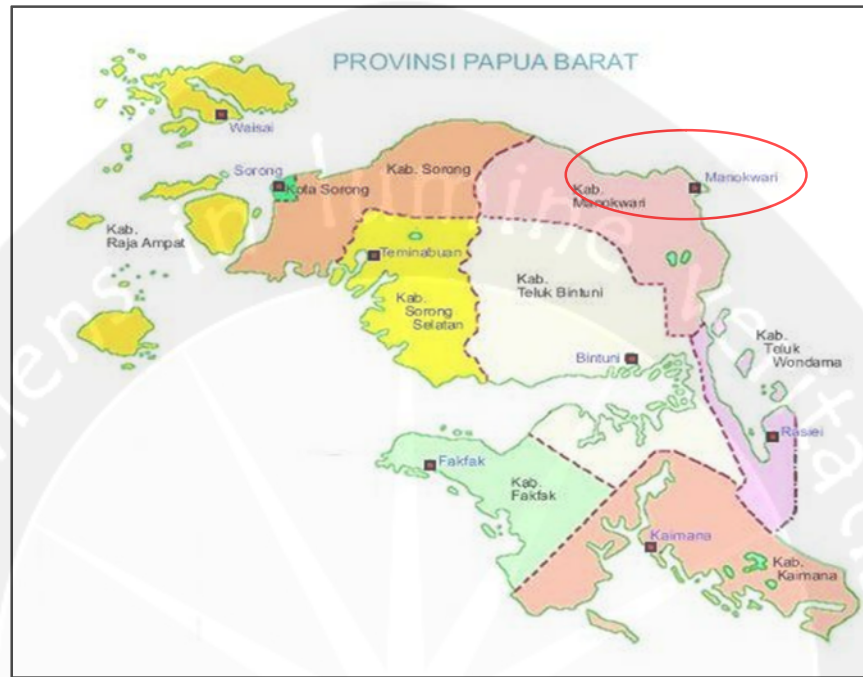
Kota Manokwari terletak di bagian kepala burung Pulau Papua pada koordinat 00°53'35" Lintang Selatan dan 134°2'59" Bujur Timur, memiliki topografi dataran rendah, perbukitan serta pegunungan yang kaya akan potensi sumber daya alam. Batas-batas wilayah Kota Manokwari adalah:

1. bagian Barat :berbatasan dengan Kabupaten Sorong Selatan,
2. bagian Timur :berbatasan dengan Kabupaten Teluk Wondama,
3. bagian Utara :berbatasan dengan samudera Pasifik,
4. bagian Selatan :berbatasan dengan Kabupaten Teluk Bintuni.

Sebagai kota yang berkembang dan besarnya antusias masyarakat terhadap kemajuan, Kota Manokwari sangat berpotensi kedepannya dalam perkembangan jasa transportasi udara, dimana transportasi udara dapat menghemat banyak waktu dalam perjalanan dibandingkan dengan transportasi darat dan laut.

Bandar udara Rendani adalah bandar udara yang berada di Kota Manokwari. Dengan jam operasi 11 jam (06.00-17.00 WIT) bandar udara ini merupakan salah satu bandar udara tersibuk di bagian kepala burung Pulau Papua. Dengan panjang landasan 2000 m x 45 m, tiga *taxiway* (87 m x 15 m dan 99 m x

23 m), *apron* 175 m x 68 m, luas terminal 740 m² dan bandar udara ini mampu didarati pesawat B737 (Direktorat Jendral Perhubungan Udara).



Sumber : <http://papuabaratprov.go.id/>

Gambar 1.1 Peta Provinsi Papua Barat

Penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada setiap pengguna terminal bandar udara merupakan produk yang dihasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada pendapatan bandar udara. Dalam penggunaan fasilitas bandar udara, baik pihak pengelola maupun pihak pengguna, seharusnya memiliki kesadaran dalam memelihara fasilitas maupun menjaga kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna. Namun dalam bandar udara Rendani, para pengguna maupun pengelola fasilitas kurang menjaga dan memelihara fasilitas bandar udara yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan para pengguna fasilitas.

Dengan penjelasan di atas, maka dilakukanlah penelitian untuk menganalisis mengenai kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal kedatangan bandar udara Rendani.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. apakah tingkat pelayanan fasilitas di jalur kedatangan penumpang bandar udara Rendani Manokwari sudah sesuai dengan peraturan yang ada (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005),
2. bagaimana tingkat kepuasan para penumpang bandar udara Rendani Manokwari terhadap tingkat pelayanan fasilitas di jalur kedatangan penumpang.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mengindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga peneliti dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

1. lokasi penelitian berada di bandar udara Rendani Manokwari, Papua Barat,
2. daerah pengamat hanya meliputi jalur kedatangan penumpang,
3. bagaimana tanggapan para penumpang bandar udara terhadap pelayanan fasilitas yang sudah ada,
4. pengamatan dilakukan selama 3 hari pada pagi hari, siang hari, dan sore hari (keberangkatan terakhir).

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui apakah pelayanan fasilitas di jalur kedatangan bandar udara Rendani Manokwari sudah sesuai dengan peraturan/ketentuan yang ada (Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2005),
2. untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di terminal kedatangan bandar udara Rendani Manokwari.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. secara teoritis, penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas pada jalur kedatangan bandar udara Rendani Manokwari,
2. secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Perhubungan Kota Manokwari dalam usaha peningkatan pelayanan fasilitas terminal kedatangan sehingga dapat memenuhi keinginan para penumpang.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Menurut pengamat penulis dari referensi tugas akhir yang ada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan internet dengan basis situs pencarian <http://www.google.com>, tugas akhir maupun tulisan dengan judul Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Terminal Kedatangan di Bandar Udara Rendani Manokwari belum pernah dibuat.