

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kabupaten Tapanuli Tengah merupakan salah satu kabupaten yang merupakan bagian dari wilayah Propinsi Sumatera Utara yang terletak di bagian pesisir pantai barat pulau Sumatera dengan panjang garis pantai sepanjang 200 Km. Wilayah Kabupaten Tapanuli Tengah terdiri atas darat dan laut memiliki luas 2.194,98 km<sup>2</sup> darat dan 4.000 km<sup>2</sup> laut yang sebagian besar daratan terletak di pulau Sumatera dan sebagian kecilnya terdiri dari pulau – pulau kecil dengan batas – batas wilayah utara dengan propinsi Nanggroe Aceh Darussalam, sebelah selatan dengan kabupaten Tapanuli Selatan, sebelah barat dengan Samudera Hindia, sebelah timur dengan kabupaten Tapanuli Utara. Jumlah penduduk kabupaten Tapanuli tengah 346.804 jiwa, yang tersebar di 20 kecamatan, 30 kelurahan dan 148 desa. (BPS Kabupaten Tapanuli Tengah, 2011).

Kabupaten Tapanuli Tengah dapat ditempuh melalui jalan laut, udara, dan darat. Kabupaten Tapanuli Tengah juga menjadi regional hubungan di jalan nasional lintas barat pulau Sumatera yang menuju ibu kota propinsi Sumatera Utara yaitu Medan.

Kondisi geografi propinsi Sumatera Utara yang sebagian besar adalah pegunungan dan kondisi jalan darat yang kurang baik, sehingga untuk melakukan perjalanan dari ibu kota propinsi menuju daerah – daerah

memakan waktu yang banyak, sehingga peningkatan kebutuhan akan sarana transportasi udara yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, maka transportasi udara memegang peranan yang sangat penting untuk mempersingkat waktu perjalanan. Oleh karena itu keberadaan bandar udara Dr. F.L. Tobing di Kabupaten Tapanuli Tengah mempunyai peranan yang sangat penting guna menunjang arus lalu lintas udara antar propinsi maupun antar kabupaten yang ada di propinsi Sumatera Utara. Bandar udara Dr. F.L. Tobing sendiri mempunyai geometri bandara yang cukup dan lahan yang cukup memadai untuk pesawat berukuran kecil sampai berukuran sedang. Saat ini bandar udara Dr. F.L. Tobing melayani kedatangan pesawat reguler dari bandar udara Sukarno Hatta (Jakarta), Kuala Namu (Medan), maupun sebaliknya.

Bandar udara Dr. F.L. Tobing yang saat ini sebagai salah satu bandar udara alternatif untuk kedepannya akan dihadapkan 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 Dr. F.L. Tobing mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya ?

Untuk mengetahui bagaimana prasarana dan sarana infrastruktur bandar udara Dr. F.L. Tobing 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 Dr. F.L. Tobing.

### **1. Perumusan Masalah**

Dengan pelaksanaan otonomi daerah, semakin murah harga tiket pesawat dan karena sarana transportasi udara yang melalui bandar udara Dr. F.L. Tobing relatif lancar serta dengan melihat potensi yang dimiliki Kabupaten Tapanuli 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 Dr. F.L. Tobing juga semakin kompleks. Berdasarkan pernyataan - pernyataan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan - permasalahan yang ada saat ini, yaitu:

1. Jumlah pesawat dan penumpang yang melalui Dr. F.L. Tobing, 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 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 dan para pengguna gedung terminal lainnya.
  - 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 Dr. F.L. Tobing.

## 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 Gedung Terminal Dr. F.L. Tobing belum pernah dibuat, tetapi studi kasus yang telah pernah dibuat yaitu studi kasus pada bandar udara Frans Seda Maumere. Untuk studi kasus di bandar udara

Frans Seda Maumere sendiri berjudul Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere.

### **C. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat antara lain :

1. Penelitian ini kiranya mampu membawa dampak positif sehingga Bandar Udara Dr. F.L. Tobing ini dapat ditingkatkan pelayanannya dan dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan standar-standar yang berlaku.
2. Selain itu diharapkan dengan adanya penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan gedung terminal bandar udara Dr. F.L. Tobing, dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi pemerintah daerah setempat untuk pengembangan bandar udara Dr. F.L. Tobing 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 Dr. F.L. Tobing, dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui faktor - faktor yang paling mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan gedung terminal Bandar Udara Dr. F.L. Tobing.

2. Mengetahui persepsi dan ekspektasi pengguna jasa bandar udara dalam menilai pelayanan jasa yang diberikan oleh Bandar Udara Dr. F.L. Tobing.
3. Mengukur persyaratan teknis pengoperasian fasilitas gedung terminal bandar udara Dr. F.L. Tobing, 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 Dr. F.L. Tobing untuk pelayanan yang diberikan.

#### E. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Bandar Udara Dr. F.L. Tobing, yang terletak di jalan Bandara, Kelurahan Pinangsori, Kecamatan Lumut, Kabupaten Tapanuli Tengah, Propinsi Sumatera Utara.



Gambar 1.1. Peta Propinsi Sumatera Utara



Gambar 1.2. Gambar Peta Lokasi Penelitian Kabupaten Tapanuli Tengah



Gambar 1.3. Tampak Sisi Depan Bandar Udara Dr. F.L. Tobing



Gambar 1.4. Landasan Pacu Bandar Udara Dr. F.L. Tobing

## **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 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 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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



## BAB VI PENUTUP

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

