

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

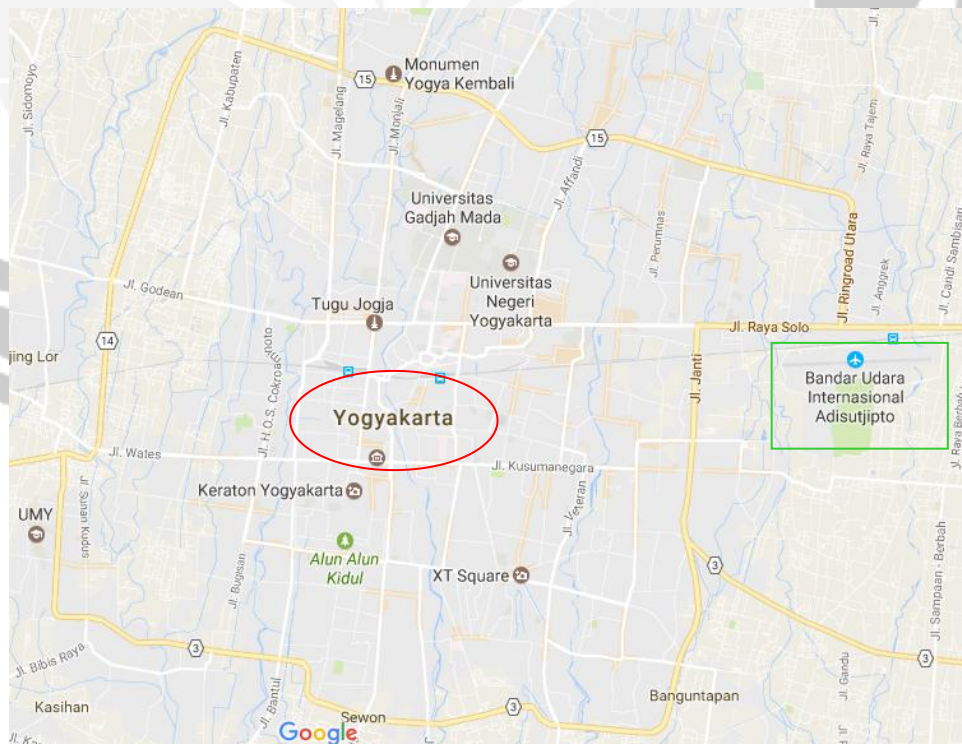
Saat ini, tingkat mobilitas masyarakat semakin meningkat, banyak dari mereka menginginkan bepergian dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan mudah, murah, nyaman, aman, dan cepat. Hal ini yang memunculkan satu moda transportasi yang mampu menjawab keinginan dari masyarakat, yaitu moda transportasi udara. Dengan memanfaatkan ruang udara sebagai jalur perlintasan, moda transportasi ini cukup relatif lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya.

Hal yang paling erat kaitannya dengan moda transportasi udara adalah bandar udara. Bandar udara merupakan salah satu gerbang masuk dan keluar manusia maupun barang ke wilayah dimana bandar udara tersebut berada. Hal itu menjadikan bandar udara sebagai sebuah magnet yang akan menarik aktivitas manusia. Makin banyak mobilitas yang terjadi di dekat bandar udara, akan makin memperbanyak fasilitas penunjang yang dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan orang-orang yang bermobilitas. Sehingga perlu untuk memerhatikan fasilitas seperti apa yang akan memuaskan masyarakat pengguna bandar udara, karena pada hakikatnya kepuasan penumpang merupakan hal yang sangat penting.

Saat ini jumlah bandar udara di Indonesia sangat banyak, hampir di setiap provinsi sudah didukung oleh fasilitas bandar udara. Bandara yang cukup layak untuk di analisis tingkat pelayanan fasilitas bandar udaranya adalah Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. Hal itu dikarenakan Kota Yogyakarta merupakan salah

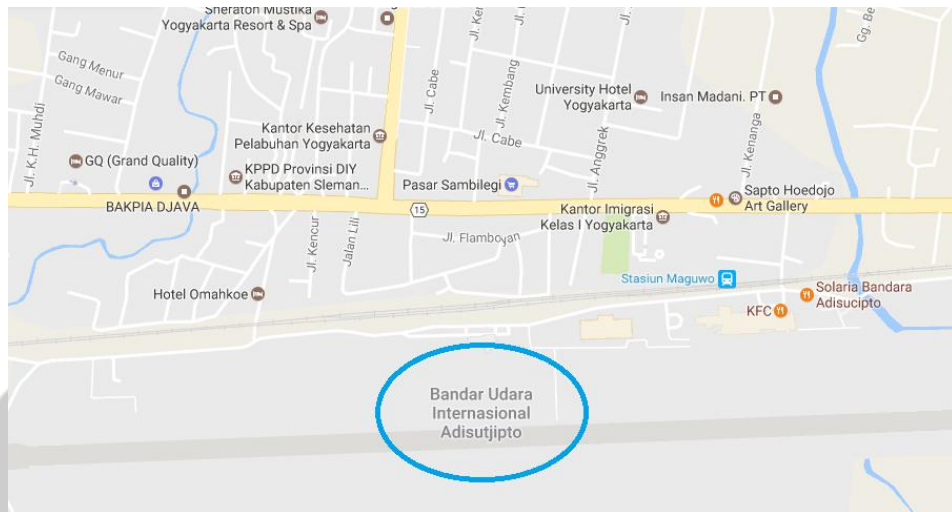
satu kota yang memiliki banyak tempat wisata, juga merupakan kota pendidikan yang menampung banyak pelajar dari luar Kota Yogyakarta, yang menjadikan tingkat penerbangan yang datang maupun pergi dari Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta cukup tinggi, sehingga perlu diteliti lagi apakah fasilitas yang tersedia di bandar udara tersebut sudah memuaskan masyarakat penggunanya atau belum.

Kota Yogyakarta merupakan ibukota Provinsi D.I. Yogyakarta (Gambar 1.1). Wilayah Provinsi D.I. Yogyakarta memiliki luas wilayah 3.185,80 km², dengan jumlah penduduk 3.452.390 jiwa yang tersebar di 78 kecamatan dan 438 desa. Terdapat pula 4 kabupaten besar di D.I. Yogyakarta yaitu Kabupaten Sleman, Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Bantul.



Sumber: <https://www.google.com/maps>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Daerah Istimewa Yogyakarta



Sumber : <https://www.google.com/maps>

Gambar 1.2 Peta Lokasi Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta

Bandar udara Adisutjipto merupakan bandar udara yang tidak terletak di kotamadya melainkan terletak di Kabupaten Sleman. Kabupaten Sleman memiliki luas wilayah 574,82 km² atau sekitar 18% dari luas keseluruhan wilayah provinsi D.I. Yogyakarta. Kabupaten Sleman terletak diantara 110°33'00" dan 110°13'00" Bujur Timur, 7°34'51" dan 7°47'30" Lintang Selatan. Batas-batas wilayah Kabupaten Sleman adalah :

1. Sebelah utara : berbatasan dengan Kabupaten Boyolali, Propinsi Jawa Tengah,
2. Sebelah timur : berbatasan dengan Kabupaten Klaten, Propinsi Jawa Tengah,
3. Sebelah barat : berbatasan dengan Kabupaten Kulon Progo, Propinsi DIY dan Kabupaten Magelang, Propinsi Jawa Tengah,

4. Sebelah selatan : berbatasan dengan Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Gunung Kidul, Propinsi D.I.Yogyakarta.

Sebagai kota yang berkembang dan besarnya harapan masyarakat terhadap kemajuan, Provinsi D.I. Yogyakarta 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 Adisutjipto merupakan salah satu bandar udara enclave sipil tersibuk di pulau Jawa selain Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta dan Bandar Udara Adi Sumarmo Solo, bandara enclave sipil adalah bandara yang dikelola secara bersama antara institusi sipil dan militer, yaitu PT. Angkasa Pura I dan TNI AU. Bandar udara Adisutjipto beroperasi pada pukul 06.00-21.00 WIB.

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, di bandar udara Adisutjipto, 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 keberangkatan bandar udara Adisutjito.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan para penumpang bandar udara Adisutjipto Yogyakarta terhadap tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan penumpang.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian tetap konsisten terhadap tujuan penelitian dan menghindari meluasnya pokok permasalahan yang akan ditinjau, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian berada di bandar udara Adisutjipto Yogyakarta,
2. Daerah penelitian hanya meliputi jalur keberangkatan penumpang,
3. Penelitian dilakukan selama 3 hari pada pagi hari, siang hari dan malam hari (keberangkatan terakhir).

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan para penumpang bandar udara Adisutjipto Yogyakarta terhadap tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan penumpang.
2. Untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan dan kepuasan penumpang, dan juga untuk mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki.

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 jalur keberangkatan bandar udara Adisutjipto Yogyakarta.
2. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dalam usaha peningkatan pelayanan fasilitas terminal keberangkatan sehingga dapat memenuhi keinginan para penumpang.

1.6. **Keaslian Tugas Akhir**

Dapat dilihat ada beberapa penelitian yang judulnya hampir sama, salah satunya yakni penelitian tentang “ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL PRESIDENTE NICOLAU LOBATO DILI”, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang ditulis oleh Fulgencio Assuncao Barreto Araujo Bernardo tahun 2017. Judul tugas akhir penulis ini dapat dikatakan berbeda karena beda lokasi yaitu di Dili Timor Leste, serta peninjauan jenis terminal yang berbeda.