

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi, manusia dituntut untuk melakukan pekerjaan secara efisien dan efektif. Saat ini, dengan tingkat mobilitas masyarakat yang semakin meningkat, banyak dari mereka menginginkan bepergian dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan jasa transportasi yang murah, nyaman, aman, dan cepat. Jasa transportasi yang ada meliputi jalur darat seperti bus dan kereta api, jalur laut seperti kapal, dan jalur udara seperti pesawat udara. Salah satu jasa transportasi yang paling diminati masyarakat yaitu transportasi udara. Dengan memanfaatkan ruang udara sebagai jalur perlintasan, moda transportasi ini cukup relatif lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas bandar udara merupakan sarana yang memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan yang menyediakan fasilitas yang

memadai (aman, nyaman dan lancar/teratur). Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan pada pasal 219.

Suatu jasa sangat erat kaitannya dengan adanya fasilitas fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada baik secara kondisi, desain, dan kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas yang paling erat dalam moda transportasi udara adalah bandar udara.

Bandar udara terdapat hampir di tiap-tiap kota besar di Indonesia baik yang berkategori kecil maupun besar. Bandar udara dengan kategori kecil memiliki sebuah landasan pacu, sedangkan bandar udara besar selain memiliki sebuah landasan pacu biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para pengguna jasa. Fasilitas bandar udara dapat dibedakan menjadi Sisi Udara (Air Side) dan Sisi Darat (Land Side). Sisi Udara (Air Side) merupakan bagian bandar udara yang berhubungan dengan kegiatan lepas landas (take off), maupun pendaratan (landing). Bagian dari Sisi Udara antara lain runway, taxiway, dan apron. Sisi Darat (Land Side) merupakan bagian bandar udara yang terdiri dari terminal, curb, dan tempat parkir kendaraan.

Dari beberapa fasilitas diatas yang menjadi perhatian peneliti yaitu mengenai fasilitas terminal terutama di bagian ruang tunggu termial bandar udara. Hal ini tidak lain dikarenakan oleh banyaknya pemberitaan yang mengacu kepada ruang tunggu bandar udara. Ruang tunggu tersebut harusnya memiliki fasilitas-fasilitas penunjang yang nantinya dapat dinikmati secara langsung sehingga tidak merasa jenuh pada saat menunggu. Dilansir dari Liputan6.com pada tanggal 21 Oktober 2019, bahwa PT Angkasa Pura II (Persero) dan Kementerian Perhubungan dalam 5 tahun terakhir mengklaim telah berhasil mengembangkan sektor kebandarudaraan nasional, dari sisi pembangunan infrastruktur maupun peningkatan konektivitas penerbangan. terminal baru yang diresmikan di era Kabinet Kerja Jilid I adalah terminal baru di Bandar Udara Husein Sastranegara (Bandung), Supadio (Pontianak), Depati Amir (Pangkalpinang), dan Sultan Thaha II (Jambi).

Bandar Udara Supadio di Pontianak, menjadi salah satu bandar udara yang akan dikembangkan fasilitasnya mengingat bandar udara tersebut termasuk bandar udara internasional. Sebelumnya sempat diberitakan oleh Kompas.com pada tahun 2010, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Barat pernah menilai fasilitas bandar udara internasional Supadio Pontianak masih tertinggal dibanding bandar udara internasional lainnya di Indonesia yang ditunjukkan dengan fasilitas ruang tunggu dan kedatangan yang kecil. Pada saat masa pembangunan berdasarkan pemberitaan Solopos.com, pada tanggal 27 Maret 2017, bahwa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sempat menjadi sorotan publik mengenai ruang tunggu. Hal ini

karena Plafon diruang tunggu terminal keberangkatan bandar udara tersebut runtuh dan menimpa calon penumpang yang sedang berada dibawahnya. Akibatnya, sebanyak 5 orang penumpang mengalami luka lecet dan membuat para penumpang yang lain merasa kurang nyaman. Namun untuk saat ini menurut yang dilansir oleh DetikTravel pada 3 Januari 2020 lalu, kini Bandar Udara Supadio menjadi salah satu bandar udara yang nyaman bagi penumpang pasalnya pada saat memasuki Bandar Udara Supadio, penumpang dibuat sangat nyaman mulai dari design ruang tunggu yang sangat bagus, bersih, serta menyediakan 1.200 seat, conter wifi khusus bagi penumpang juga tempat charger, dan tambahan gate menjadi 6 gate serta 4 garbatara yang disediakan. Sehingga pengoperasian terminal baru akan menambah kenyamanan bandar udara terhadap para penumpangnya.

Kenyamanan dan perasaan nyaman merupakan penilaian yang bersifat luas (komprehensif) bagi seseorang terhadap lingkungannya. Manusia menilai kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk ke dalam dirinya melalui keenam indera melalui syaraf dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Dalam hal ini yang terlibat tidak hanya masalah fisik biologis, namun juga perasaan, suara, cahaya, bau, suhu dan lain-lain rangsangan ditangkap sekaligus, lalu diolah oleh otak. Kemudian otak akan memberikan penilaian relatif apakah kondisi itu nyaman atau tidak (Violesia, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti merasa perlu dilakukannya analisis lebih dalam pada ketersediaan sarana dan prasarana infrastruktur serta mengukur kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio

Pontianak sehingga mampu memberikan fasilitas yang memadai kepada penggunanya. Untuk mengetahui bagaimana fasilitas Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak mampu menciptakan kenyamanan bagi penumpang, maka diperlukan suatu penelitian yang dapat memberikan penjelasan terkait kenyamanan penumpang di ruang tunggu. Maka dari itu peneliti tertarik membahas tentang **"Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak"**

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini merupakan sebuah konsep yang sangat penting, karena kenyamanan penumpang merupakan tujuan dari setiap bandar udara untuk membuat para penumpang merasa nyaman. Perasaan nyaman atau tidaknya penumpang adalah tanggapan atau penilaian tersendiri terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan.

Berdasarkan pemikiran latar belakang masalah yang telah di ungkapkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak?
2. Seberapa besar (signifikan) pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.
2. Mengetahui seberapa besar (signifikan) pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah yang dimaksud yaitu agar permasalahan yang akan dibahas menjadi lebih spesifik dan jelas sehingga tidak menyimpang dari tujuan sebelumnya. Maka dari itu penelitian ini lebih berfokus tentang pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan tidak membahas tentang pelayanan yang ada di bandar udara itu sendiri.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumber pengetahuan atau wawasan baru bagi akademisi serta dapat menjadi bahan perbandingan dalam penelitian lainnya pada masa mendatang, terutama yang akan meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

2. Praktis

a. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan bagi pihak bandar udara agar dapat memberikan kebijakan untuk memenuhi kenyamanan pada penumpang yang berkaitan dengan fasilitas yang ada yang di ruang tunggu bandar udara. Dengan demikian perusahaan diharapkan agar bisa meningkatkan fasilitas yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

b. Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan pembelajaran yang berharga sekaligus menambah wawasan serta mengembangkan cara berpikir dan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah agar dapat bermanfaat.

F. Sistematika Penulisan

Secara umum penulisan proposal ini terdiri dari pendahuluan, kajian pustaka, dan metode penelitian. Oleh karena itu untuk memudahkan dalam penulisan proposal ini, maka sistematika dalam penulisan proposal ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

a. Latar Belakang

Pada bagian ini diuraikan argumentasi atau justifikasi perlunya masalah ini di teliti. Disinggung pula penelitian sejenis ataupun permasalahan yang pernah terjadi, sehingga perlunya dibahas dalam penelitian ini. Uraian dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

b. Rumusan Masalah

Pada bagian ini menunjukkan inti masalah yang hendak diteliti. Biasanya masalah dirumuskan dalam sebuah kalimat pertanyaan.

c. Tujuan Penelitian

Pada bagian ini berisis tentang apa saja tujuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini.

d. Batasan Masalah

Pada bagian ini menjelaskan dan membantu peneliti agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu meluas dan hanya berada pada batasan yang telah ditetapkan sesuai dengan rumusan masalah.

e. Manfaat Penelitian

Pada bagian ini berisikan tentang apa saja manfaat yang diperoleh dari hasil penulisan ini baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian bab ini berisikan tentang landasan teori tentang pengertian bandar udara, peran bandar udara, fungsi bandar udara, pengertian fasilitas, fasilitas-fasilitas ruang tunggu, dan kenyamanan penumpang.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian bab ini berisi meliputi rancangan penelitian, tempat dilakukannya penelitian dalam proposal ini, metode atau langkah-langkah yang digunakan dalam mengumpulkan dan mengelolah data, serta metode yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memaparkan tentang data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian serta menjelaskan tentang bagaimana data tersebut diolah dan di analisis untuk menghasilkan sebuah kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, serta penyampaian saran dan kritik bagi semua pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

LAMPIRAN

Lampiran berisi tabel kuesioner yang mencantumkan daftar pertanyaan serta mencantumkan hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas serta dokumentasi yang dilakukan pada saat penelitian.