

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi saat ini sangat dibutuhkan untuk menunjang berbagai kegiatan, seperti pengangkutan penumpang atau sebagai penghubung antar pulau di Indonesia khususnya dalam ruang lingkup transportasi udara. Perkembangan transportasi udara tidak hanya terpaku kepada pelayanan dan pengembangan transportasi, tetapi juga berupa peningkatan fasilitas kenyamanan para penumpang. Setiap bandar udara yang diusahakan atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam penyelenggaraan wajib menyediakan fasilitas diantaranya adalah fasilitas disisi darat. Salah satu fasilitas yang tersedia disisi darat bagi penumpang angkutan udara adalah tersedianya ruang tunggu keberangkatan penumpang yang cukup luas dan nyaman, untuk menampung calon penumpang yang akan melakukan penerbangan baik untuk penumpang domestik maupun penumpang internasional.

Bandar Udara Internasional Banyuwangi merupakan salah satu dari banyaknya Bandar udara di Indonesia. Bandar Udara tersebut merupakan terminal Bandar udara pertama di Indonesia yang berkonsep Bandar udaraa hijau (green airport), sehingga mengedepankan konsep ramah lingkungan. Konsep tersebut memiliki sisi lain yang berupa adanya keluhan dari beberapa pihak yang dijumpai pada bandara udara tersebut, “kurangnya keamanan dan kenyamanan karena minimnya fasilitas seperti AC, serta pada bagian dinding hanya terbuat dari kisi-kisi kayu yang mengurangi keamanan,” kata

Suparman dalam focus group discussion (FGD), Jumat (14/9/2018) sumber Merdeka.com Banyuwangi.

Bandar Udara Internasional Banyuwangi merupakan bandara yang melayani rute dalam dan luar negeri, dari beberapa fasilitas Bandar Udara yang menjadi perhatian penulis adalah fasilitas ruang tunggu terminal bandara, karena fasilitas yang digunakan harus memiliki kenyamanan yang cukup bagi para penumpang.

Ruang tunggu sendiri merupakan tempat penumpang yang akan naik ke pesawat atau merupakan proses terakhir dari suatu pemberangkatan. Ruang tunggu keberangkatan merupakan bagian dari fasilitas terminal yang harus memiliki kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana diantaranya memiliki luas ruangan yang mencukupi, tempat duduk, AC, charger station, toilet yang bersih dan layak pakai, toko yang menjual makanan dan minuman, serta kios-kios souvenir untuk menampung penumpang yang diharapkan ada diruangan 60 menit sebelum keberangkatan pesawat.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2015). Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, dimana fasilitas yang cukup baik dapat membuat penumpang merasa puasa dan nyaman saat ada ditempat tersebut. Banyak ditemukan di bandara, biasanya seluruh pelayanan sudah cukup baik namun untuk fasilitas yang diberikan masih kurang memadai saat digunakan seperti kurangnya kursi yang tersedia, pengeras suara pemberitahuan yang tidak cukup terdengar jelas oleh penumpang serta kurangnya kebersihan. Hal

tersebut merupakan masalah yang sering ditemui di bandara-bandara yang ada di Indonesia, oleh karena itu fasilitas yang ada harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Setelah fasilitas terasa cukup, hal itu akan menimbulkan rasa nyaman bagi para penumpang.

Kenyamanan ditentukan oleh beberapa unsur pembentuk dalam perancangan yakni sirkulasi, daya alam/iklim, kebisingan, aroma/bau-bauan, bentuk, keamanan, kebersihan, keindahan dan penerangan. Kenyamanan sangat bersifat subjektif, individual dan kompleks (Hakim, 2012). Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi?
2. Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan penulis, permasalahan yang ada masih sangat kompleks. Batasan masalah dibuat guna mempermudah penulis dalam melakukan penelitian maka penulis membatasi masalah hanya berfokus pada permasalahan fasilitas ruang tunggu, kenyamanan penumpang saat berada di ruang tunggu, fasilitas terminal yang diteliti adalah ruang tunggu internal keberangkatan penumpang domestik di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan yaitu :

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, terutama berkenaan dengan fasilitas dan kenyamanan saat berada di ruang tunggu.

2. Manfaat Praktis, Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi Bandar Udara untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kenyamanan penumpang saat berada di ruang tunggu Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

