

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Presiden Jokowi sudah menetapkan pariwisata menjadi *leading sector* untuk pembangunan sektor ekonomi nasional. Nusa Tenggara Timur dengan pesona keindahan didalamnya menjadi salah satu fokus pemerintah dalam pengembangan sektor pariwisata (Rabani et al, 2021). Dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata di Nusa Tenggara Timur pemerintah saat ini sedang meningkatkan kualitas sarana dan prasarananya.

Dukungan sarana dan prasarana dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional melalui sektor pariwisata diterapkan dalam fungsi jaringan transportasi, yakni transportasi darat, laut ataupun udara. Berdasarkan prasarana transportasi tersebut, salah satu alternatif moda transportasi yang paling cocok sebagai pintu masuk menuju Provinsi Nusa Tenggara Timur ialah transportasi udara.

Transportasi udara yakni bandar udara ialah menjadi gerbang keluar dan masuknya orang-orang bahkan barang ke suatu daerah dimana bandara yang merupakan tujuannya berada. Hal ini menyebabkan bandara udara sebagai magnet yang dapat menarik aktivitas manusia. Semakin sering aktivitas yang ada disekitar bandar udara menyebabkan fasilitas penunjang yang dibutuhkan semakin banyak. Sehingga perlu untuk memperhatikan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat pengguna bandar udara. Dengan terpenuhinya kebutuhan fasilitas tersebut memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna bandar udara.

Dalam mendukung NTT menjadi tujuan wisata Indonesia, maka saat ini telah tersedia bandara Udara Internasional Komodo yang telah beroperasi sejak tahun 2015. Bandar udara ini bertempat di Labuan Bajo, Kab. Manggarai Barat, Flores. Bandar Udara Internasional Komodo ialah termasuk dalam bandara kelas II dengan waktu fungsional 12 jam (pkl. 07.00 - 19.00). Bandara Internasional Komodo memiliki luas sebesar 9687 m² (Direktorat Jendral Perhubungan Udara). Bandara

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang

Internasional Komodo merupakan salah satu bandara tersibuk di Nusa Tenggara Timur setelah bandara Internasional Eltari Kupang. Hal ini disebabkan karena di Labuan Bajo terdapat pulau komodo yang merupakan salah satu destinasi wisata yang diprioritaskan karena hanya pada pulau tersebut terdapat satwa Komodo Dragon dan pada tahun 1991 UNESCO sudah menetapkan pulau tersebut sebagai situs warisan dunia (Rabani et al, 2021). Dengan status Labuan Bajo sebagai daerah wisata super premium yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, perlu adanya peningkatan pelayanan fasilitas pada bandar udara Komodo untuk menunjang keberlangsungan pariwisata.

Fasilitas dan layanan untuk setiap pemakai terminal adalah produk yang dijual oleh pihak bandara untuk masyarakat pemakai bandar udara/penumpang yang berdampak pada pendapatan bandar udara. Dengan demikian, diperlukan perhatian oleh perusahaan sehubungan dengan bandara baik pengelola maupun pengguna dimana sudah seharusnya memperhatikan fasilitas bandara dengan cara memelihara fasilitas dan menjaga kenyamanan sehingga penumpang merasa puas terhadap pelayanan fasilitas yang diberikan. Namun, sebenarnya masih ada berbagai macam perasaan tidak puas sehubungan dengan kekecewaan para pemakai jasa bandara akan pelayanan juga fasilitas yang telah diberikan, sehingga berdampak ketingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada.

Pelayanan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi kepuasan bagi penumpang. Apabila kinerja yang diberikan perusahaan dalam hal ini pelayanan fasilitas sesuai dengan harapan penumpang maka memberikan dampak kepuasan bagi penumpang terhadap pelayanan tersebut.

Tingkat kepuasan penumpang diukur dengan metode IPA (*Importance performance Analysis*) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance performance Analysis* ialah prosedur dalam tanda prioritas didasarkan dalam pengukuran kinerja juga kepentingan menjadi cara dalam pengembangan dan untuk analisis strategi bisnis (Hajar, 2019). Metode CSI digunakan dalam melihat level kepuasan penumpang dengan menyeluruh juga menyesuaikan dengan level

kepentingan atas ciri-ciri produk maupun jasa (Pohandry, 2013). Metode analisis IPA digunakan dalam penelitian karena dengan metode IPA dapat memberi informasi tentang bagaimana kepuasan penumpang terhadap kinerja dalam hal ini pelayanan fasilitas yang diberikan bandar udara komodo, Labuan Bajo.

Berdasarkan penjelasan, sehingga peneliti tertarik dalam melaksanakan penelitian terkait Analisis Peningkatan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Komodo Labuan Bajo.

1.2 RUMUSANMASALAH

Dilihat dari latar belakang yang sudah dijelaskan, sehingga perumusan masalah yang dapat dibuat adalah :

1. Apakah tingkat pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan penumpang Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo telah sejalan dengan peraturan/ketentuan yang ada?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo dengan menggunakan metode *Importance performance Analysis (IPA)*?

1.3 BATASANMASALAH

Agar perluasan ruang lingkup penelitian tidak terjadi dan penelitian tetap konsisiten terhadap visi penelitian, sehingga batasan-batasan penelitian dibuat:

1. Lokasi penelitiannya ialah pada bandar udara Komodo, Labuan Bajo.
2. Daerah penelitian pada jalur Keberangkatan saja.
3. Lokasi penelitian hanya pada sisi darat bandar udara Komodo, Labuan Bajo.
4. Fasilitas keberangkatan yang diukur dalam menganalisis tingkat pelayanan fasilitas adalah kerb keberangkatan, hall keberangkatan, ruang tunggu keberangkatan, *check-in area*, *check -incounter*, dan tempat duduk, serta toilet.
5. Fasilitas keberangkatan yang diukur untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang adalah kerb keberangkatan, halll keberngkatan, security gate,

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang

ruangan tunggu, *check-in area*, *check-incounter*, timbangan begasi, rambu/*sign*, tempat duduk, fasilitas umum (Toilte dan Musholah), penerang ruangan terminal, dan pengkondisian udara, serta *lift* dan *scaalator*.

6. Metode *Importantce performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisi tingkat kepuasan penumpang.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ialah:

1. Untuk mengetahui apakah pada jalur keberangkatan penumpang Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo tingkat pelayanan fasilitasnya telah sejalan dengan peraturan/ketentuan yang ada.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo dengan memakai metode *Importantce performance Analysis* (IPA).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian diharapkan mempunyai kegunaan:

1. Kegunaan teoritis

Penelitian diharapkan dapat membangun informasi dan pengetahuan para spesialis terhadap penelitian yang berhubungan dengan pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan bandara Komodo, Labuan Bajo.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai pertimbangan dari Dinas perhubungan Kabupaten Manggarai barat dalam peningkatan fasilitas yang ada pada bandara Komodo Labuan Bajo.

1.6 SISTEMATIKAPENULISAN

Pada tugas akhir ini sistematika penulisannya diatur kedalam lima bab. Dimana untuk masing-masing babnya memuat hal-hal berikut ini:

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang

BAB1Pendahuluan

Pada bab 1 akan diuraikan terkait latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang disajikan.

BABII Tinjauan Pustaka

Pada bab2 membahas terkait landasanteori dimana yang dijadikan acuan pustaka penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas terkait lokasi penelitian, populasi dan sampel, variableyang digunakan, dan metode pengambilan data serta metode analisa data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada IV membahas terkait hasil yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan tentang hasilyang diperoleh.

BAB V Kesimpulan danSaran

Pada bab V diuraikan terkait kesimpulan dimana diperoleh berdasarkan hasil dari penelitian dan saran - saran dari penulis sehingga bisa digunakan pada penelitian berikutnya.