

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini transportasi merupakan salah satu urat nadi bagi kehidupan manusia. Di negara kepulauan seperti Indonesia, diperlukan suatu alat transportasi yang dapat diandalkan untuk menghubungkan antar pulau-pulau yang ada. Salah satu alat transportasi tersebut adalah transportasi udara. Walaupun belum seluruh daerah dapat dilayani oleh transportasi udara karena belum tersedianya bandara, namun jenis alat transportasi ini dapat dijadikan ujung tombak untuk mempersatukan wilayah yang sedemikian luasnya ini. Namun demikian transportasi udara merupakan prioritas karena merupakan salah satu alat yang dapat mendistribusikan baik pendapatan maupun kekayaan alam Indonesia ke seluruh pelosok tanah air sampai ke tempat terpencil sekalipun yang tidak terjangkau oleh transportasi darat maupun laut. Untuk itu Indonesia telah menempatkan sektor angkutan udara sebagai urat nadi segala aspek kehidupan dalam mendukung, mendorong, dan menunjang baik perkembangan ekonomi, sosial, budaya, politik, dan pertahanan dan keamanan dengan tujuan adalah sebagai pemersatu bangsa dan negara Indonesia.

Sejauh ini transportasi udara lebih memfokuskan pada jasa angkutan penumpang, sementara untuk angkutan barang umumnya adalah barang-barang yang bernilai tinggi dengan berat yang ringan. Jumlah penumpang transportasi udara sempat mengalami penurunan yang sangat drastis ketika

terjadi krisis ekonomi dan politik yang melanda Indonesia pada tahun 1997 sampai dengan 1999 yang diikuti oleh kenaikan tarif angkutan udara karena melonjaknya biaya operasi. Kebutuhan masyarakat untuk menggunakan moda transportasi udara di era globalisasi ini dirasakan semakin meningkat. Pada tahun-tahun berikutnya kebutuhan tersebut dipastikan akan berkembang seiring dengan membaiknya kondisi perekonomian walaupun sepenuhnya belum pulih, jumlah penumpang menunjukkan kecenderungan peningkatan, meskipun masih fluktuatif dan jauh dari jumlah penumpang paling tinggi yang dicapai pada tahun 1996. Untuk mengatasi hal tersebut sektor perhubungan udara meningkatkan kemampuan dan pengelolaannya untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Transportasi udara di beberapa daerah di Indonesia pada waktu belakangan ini semakin menunjukkan peningkatan yang cukup berarti yang bisa terlihat dari bermunculnya beberapa maskapai penerbangan baru. Hal tersebut terjadi karena mulai membaiknya kondisi perekonomian yang sempat terpuruk beberapa tahun lalu akibat krisis moneter. Harga tiket yang menjadi lebih terjangkau dan selisih harga yang tidak terpaut jauh dibandingkan dengan moda transportasi lainnya untuk kelas tertentu merupakan salah satu alasan bagi masyarakat menjadikan transportasi udara sebagai moda transportasinya. Di samping itu, semakin baik kualitas hidup dan ekonomi masyarakat maka kesadaran penggunaan moda transportasi udara akan semakin meningkat sesuai dengan kebutuhan singkatnya waktu sampai ke tujuan. Oleh karena itu, tuntutan untuk senantiasa memberikan pelayanan

yang lebih bahkan dengan tingkat keamanan, keselamatan, kecepatan dan kelancaran, tetap merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh setiap maskapai penerbangan dan pihak pengelola bandar udara.

Predikat Yogyakarta sebagai kota pendidikan, budaya dan pariwisata memerlukan banyak faktor pendukung di berbagai aspek agar predikat-predikat yang disandang tetap eksis. Salah satu aspek yang perlu dikembangkan sebagai penunjang predikat tersebut adalah bidang transportasi baik transportasi darat, transportasi laut, maupun transportasi udara. Transportasi yang aman, nyaman dan harga terjangkau sangat dibutuhkan oleh para wisatawan maupun bagi mereka yang akan bepergian dari dan ke Yogyakarta baik untuk urusan bisnis, wisata maupun untuk menuntut ilmu.

Bandar udara Adisutjipto sebagai pintu gerbang udara di Yogyakarta memiliki berbagai macam rute penerbangan yang merupakan sarana penunjang transportasi dari dan ke Yogyakarta. Selain itu, bandar udara Adisutjipto juga merupakan bandar udara yang potensial dalam jumlah pelayanan arus penumpang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya setelah terjadinya krisis moneter di Indonesia. Saat ini banyak bermunculan maskapai baru yang membuka rute dan jalur penerbangan baru sehingga menambah beban bagi Adisutjipto dalam pelayanan kepada penumpang. Ditambah lagi dengan adanya pembukaan rute internasional sebagai bandara yang kini bertaraf internasional.

Untuk itu perlu diketahui sampai seberapa tingkat kemampuan dari bandar udara Adisutjipto Yogyakarta dari kebutuhan terminal penumpang

terutama kebutuhan ruang pemrosesan, penanganan penumpang serta penyediaan fasilitas yang ada untuk dapat melayani kebutuhan penumpang.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Melihat gambaran penanganan penumpang pada bandar udara Adisutjipto saat ini.
2. Mengevaluasi kinerja penanganan penumpang pesawat terbang tentang kondisi yang ada saat ini pada bandar udara Adisutjipto.
3. Merekomendasikan usaha perbaikan guna mengatasi masalah yang timbul saat ini tentang penanganan penumpang pada bandar udara.
4. Menentukan persepsi penumpang pesawat terbang terhadap penanganan dan fasilitas yang ada pada bandar udara saat ini, serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut.
5. Untuk mengetahui apakah kebutuhan ruang pelayanan saat ini dapat melayani kebutuhan penumpang.

C. Manfaat Studi

Dengan memahami suatu penanganan penumpang pada bandar udara, diharapkan dapat memberikan gambaran, informasi dan rencana pengkajian ulang guna peningkatan efektifitas dan optimalisasi dari fasilitas dan penanganan penumpang pesawat terbang oleh pihak pengelola, yaitu PT (Persero) Angkasa Pura I.

Untuk mengetahui apakah fasilitas yang ada pada saat ini mampu memenuhi permintaan pengguna jasa transportasi udara di bandar udara untuk masa yang akan datang guna meningkatkan kualitas hasil yang baik dan memberikan nilai tambah kepercayaan masyarakat dalam memilih kebutuhan transportasi, sedangkan bagi ilmu pengetahuan tentang penerapan suatu cara penanganan penumpang dimana terdapat perbedaan antara teori dan kenyataan di lapangan karena suatu hal.

D. Batasan Masalah

Dengan adanya berbagai macam konsep penanganan penumpang, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah, yaitu dengan menitikberatkan pada :

- 1 Kondisi fasilitas bagi penumpang pesawat terbang pada bangunan terminal di bandar udara pada saat ini.
- 2 Penanganan penumpang yang akan melakukan perjalanan (keberangkatan), mulai dari pelataran terminal sampai dengan pencapaian ke pesawat terbang berdasarkan penanganan penumpang pesawat terbang saat ini di bandar udara Adisutjipto dan sebaliknya tidak diteliti untuk penumpang yang datang dari pesawat (kedatangan) serta penumpang yang melakukan transit.
- 3 Survei untuk persepsi penumpang yang hanya dilakukan pada ruang tunggu penumpang keberangkatan domestik, tidak untuk penumpang

keberangkatan internasional karena jumlah penumpang yang tidak terlalu banyak.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan tema yang berhubungan dengan penelitian kali ini adalah :

- 1 Elastisitas Permintaan Penumpang Angkutan Udara Rute Yogyakarta-Jakarta (Ardianta, 1999). Penelitian ini menganalisa perubahan permintaan penumpang angkutan udara tentang adanya perubahan tarif baru, dimana timbul kecenderungan dalam pemilihan moda transportasi lainnya.
- 2 Manajemen Pemeliharaan dan Evaluasi Kebutuhan Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta (Amrizal, 2001). Penelitian ini menganalisis sistem dan prosedur manajemen yang diterapkan PT. (Persero) Angkasa Pura I, Bandar Udara Adisucipto dalam melaksanakan pemeliharaan fasilitas sisi darat.
- 3 Manajemen Pemeliharaan dan Evaluasi Kebutuhan Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta (Purwanti, 2001). Penelitian ini menganalisis sistem dan prosedur manajemen yang diterapkan PT. (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Adisucipto dalam melaksanakan pemeliharaan fasilitas sisi udara dan evaluasi kebutuhan fasilitas sisi udara untuk tahun 2005-2010.
- 4 Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pesawat Udara (Khoosnulfitdyah, 2001). Penelitian ini menganalisis penilaian konsumen terhadap berbagai aspek yang menyangkut kualitas pelayanan jasa

angkutan udara penerbangan domestik (sebelum, sesudah dan saat di dalam pesawat terbang).

- 5 Evaluasi Penanganan Pelayanan Penumpang pada Bandar Udara Hasanuddin Makasar (Mustikawaty Burhan, 2005). Penelitian ini terfokus pada evaluasi penanganan penumpang pesawat terbang di bandar udara Hasanuddin dan fasilitas yang mendukungnya.

F. Kesulitan yang Dialami Selama Survei dan Pemecahannya

1. Kendala pada waktu survei
 - a. Tidak semua penumpang mau mengisi kuesioner.
 - b. Keengganan penumpang untuk mengisi lembar kuesioner dengan alasan buru-buru dan malas.
 - c. Penumpang takut untuk mengisi lembar kuesioner.
 - d. Adanya beberapa responden yang kurang mengerti arah pertanyaan.
 - e. Kadang penumpang tidak mengisi semua lembar kuesioner yang telah diberikan.
 - f. Jumlah penumpang yang padat pada waktu tertentu menyulitkan surveyor untuk memberikan lembar kuesioner kepada penumpang.
 - g. Terkadang penumpang masuk ke ruang tunggu keberangkatan ketika mendekati jam keberangkatan pesawatnya.

2. Pemecahannya

- a. Surveyor harus bersikap ramah, sopan dan tidak sombong.
- b. Mengucapkan salam serta menerangkan maksud dan tujuan terlebih dahulu dari pembagian lembar kuesioner, kemudian meminta penumpang untuk mengisi lembar kuesioner.
- c. Surveyor membantu responden yang mengalami kesulitan dalam mengisi lembar kuesioner.