

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Bandar udara memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hirarkinya, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, pendorong dan penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan, pembuka isolasi daerah, pembangunan daerah terbatas dan penanganan bencana serta prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Pasal 2 ayat 1 standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara. Standar pelayanan ini dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan. Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan

terhadap penumpang dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung pada jam sibuk.

Peningkatan mutu pelayanan di bidang jasa transportasi udara tidak hanya berfokus pada pelayanan infrastruktur, sarana, dan sumber daya manusia, namun juga harus proaktif berkomunikasi dengan konsumen untuk mengetahui dinamika kebutuhan konsumen. Konsumen dalam hal ini penumpang banyak melakukan aktifitas di bandara pada area terminal penumpang, oleh karena itu pelayanan fasilitas di terminal penumpang harus memadai serta memberikan rasa nyaman saat berada di terminal penumpang.

Awal tahun 2020 hampir semua negara di dunia termasuk di Indonesia mengalami guncangan yang sangat berat. Guncangan itu disebabkan oleh virus corona. Penyakit ini disebabkan oleh virus korona jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2 . Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020. Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit korona virus 2019 di seluruh dunia. Hingga 23 April 2020, lebih dari 2.000.000 kasus covid-19 telah dilaporkan di lebih dari 210 negara dan wilayah, mengakibatkan lebih dari 195,755 orang meninggal dunia dan lebih dari 781,109 orang sembuh. Dampak virus ini bukan hanya dirasakan oleh Cina tetapi sudah menjangkau lebih dari 180 negara tersebar di semua benua, ditambah dengan dampak sosial, ekonomi, pendidikan dan dampak perubahan perilaku dan gaya hidup yang diakibatkan oleh mikroorganisme yang tak kasat mata ini. ada tujuh instruksi yang amanatkan, diantaranya memperkuat masyarakat beraktivitas diluar rumah, memperkuat pembatasan

kegiatan keramaian dan objek wisata, memperkuat masyarakat keluar kota, memperkuat pembatasan bandara dan pelabuhan agar meningkatkan pengawasan dan seleksi secara ketat, melakukan koordinasi dan sinergi dengan aparat keamanan setempat dan pengutamakan pencegahan dan penanganan Covid-19 yang harus dilaksanakan sesuai protokol kesehatan penanganan Covid-19.

Hal ini pun berdampak terhadap berkurangnya pengguna jasa transportasi di semua jenis moda transportasi tak terkecuali transportasi udara yang mana sedikit banyak mempengaruhi tingkat pelayanan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Terminal penumpang merupakan bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Dengan adanya penerapan protokol kesehatan di setiap Bandar Udara maka akan berdampak pada tingkat pelayanan jasa kepada penumpang sebagai pengguna di terminal penumpang. Dari uraian di atas, maka diperlukan suatu kajian tentang kinerja tingkat pelayanan terminal penumpang domestik di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi penumpang terhadap kinerja tingkat pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate saat masa new normal pandemi Covid 19?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, mengetahui kinerja tingkat pelayanan di terminal keberangkatan dan kedatangan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menurut persepsi penumpang

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang permasalahan, maksud penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian batasan masalah, lokasi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dibahas mengenai dasar-dasar teori yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah-masalah yang ada. Tinjauan pustaka meliputi: kajian tingkat pelayanan penumpang

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah - langkah atau metode dari penelitian ini yang bersifat sistematis, analitis, dan memberikan gambaran secara jelas dan baik sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai hasil suatu penelitian.